

Analisis Implementasi Teori *Innovation Government* dalam Mengoptimalkan Layanan Publik Partisipatif dan Kolaboratif Melalui SIPRAJA.

Petra Marvello Radja Pandjaitan¹⁾, Nuril Qolbi Huda²⁾, Ninggar Febrianti Irawan³⁾.

¹²³ Universitas Airlangga

Program Studi Administrasi Publik Universitas Airlangga

email: petra.marvello.radja-2023@unair.ac.id, nuril.qolbi.huda-2023@fisip.unair.ac.id, ninggar.febriyanti.awan-2023@fisip.unair.ac.id

KEYWORDS

Innovation Government
SIPRAJA
Public Service
Digital Transformational

ABSTRACT

In this article, the author analyzes the implementation of the Innovation Government theory in optimizing participatory and collaborative public services through the SIPRAJA (Sidoarjo Public Service System) application. SIPRAJA is a digital innovation of the Sidoarjo Regency Government which aims to improve the efficiency, transparency, and accountability of public services in Sidoarjo. This study examines the strengths and weaknesses of the Innovation Government theory, including the encouragement of digital transformation, increasing citizen participation, and challenges such as bureaucratic resistance and the digital divide. The results of the study show that SIPRAJA has succeeded in improving the quality of public services through technology integration and multi-party collaboration, although there are still obstacles in the form of minimal digital literacy and political commitment. The recommendations proposed include strengthening socialization, increasing digital access and strengthening political will to ensure the sustainability of innovation.

Kata Kunci

Innovation Government
SIPRAJA
Pelayanan Publik
Transformasi Digital

ABSTRAK

Dalam artikel ini penulis menganalisa implementasi dari teori innovation Government dalam mengoptimalkan layanan publik yang bersifat partisipatif dan kolaboratif melalui aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). SIPRAJA merupakan sebuah inovasi digital Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik di Sidoarjo. penelitian ini mengkaji kekuatan dan kelemahan teori Innovation Government, termasuk dorongan transformasi digital, peningkatan partisipasi warga, serta tantangan seperti resistensi birokrasi dan kesenjangan digital. hasil studi menunjukkan bahwa SIPRAJA berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui integrasi teknologi dan kolaborasi multi-pihak, meskipun masih ada hambatan berupa minimnya literasi digital dan komitmen politik. Rekomendasi yang diajukan meliputi penguatan sosialisasi, penigkatan akses digital dan penguatan political will untuk memastikan keberlanjutan inovasi.

1. PENDAHULUAN

Usaha peningkatan kualitas pelayanan publik mendorong sistem pemerintahan dunia untuk terus mengeksplorasi pendekatan yang inovatif dan terus mendorong implementasi teori *innovation government*. *Innovation Government* menurut (Hilmawan et al., 2023) merupakan suatu reformasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam administrasinya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan publik, *innovation government theory* juga dapat didefinisikan sebagai cara pemerintah mengeksplorasi agar dapat mendorong kualitas kebijakan publik hingga meningkatkan kesejahteraan Masyarakat secara merata. Inovasi dalam sektor publik tidak dapat hanya mengadopsi adanya teknologi baru, tetapi juga harus melibatkan adanya perubahan yang fundamental

dalam sistem layanan yang ada sebelumnya dengan cara mengevaluasi dan meningkatkan partisipasi publik, terutama yang bersifat inklusif (Malhotra et al., 2020). Kemunculan Teknologi Informasi secara tidak langsung meningkatkan kebutuhan Masyarakat dalam kehidupan sehari-hari yang akan membuat Masyarakat menuntut adanya pelayanan publik yang lebih efisien, akuntabel, transparan, dan mudah akses (Rizzo et al., 2020). Adanya transformasi digital membuat pemerintah harus mengubah sistem Kelola tradisional yang bersifat top-down menjadi model yang lebih kolaboratif dan berdasarkan partisipasi masyarakat (Mačiulienė, 2018). Inovasi dalam sektor publik tidak hanya melibatkan peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, tetapi juga memastikan bahwa layanan publik yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan warga negara yang akan terus berkembang seiring berjalannya waktu.

Penerapan *Innovation government theory* di Indonesia juga sejalan dengan Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, yang membahas mengenai inovasi pelayanan publik yang merupakan terobosan baru jenis pelayanan publik baik yang merupakan sebuah gagasan/ide kreatif orisinal atau adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi Masyarakat, selain itu *Innovation Government* juga memberikan kerangka kerja yang menarik dan dapat mengoptimalkan pelayanan publik yang partisipatif, kolaborasi, khususnya melalui platform aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo yaitu SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) (Ramadani et al., 2020). SIPRAJA merupakan sebuah **aplikasi pelayanan publik yang dikembangkan** oleh pemerintah daerah Kabupaten Sidoarjo yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, efisiensi, dan memenuhi kebutuhan pelayanan publik oleh Masyarakat. Pelayanan yang ditawarkan SIPRAJA antara lain adalah pengurusan surat administrasi seperti Surat keterangan Domisili, keterangan biodata penduduk, surat keterangan Kematian, lalu SIPRAJA juga mengurus pembuatan perizinan mendirikan bangunan, pendirian UMKM, dll, Sipraja juga melayani pembayaran pajak secara online. Pelayanan dalam SIPRAJA dibagi berdasarkan 3 tipe verifikasi, seperti Tipe A (layanan di desa/ kelurahan), Tipe B (layanan di kecamatan), dan tipe C (layanan di kantor dinas). Penggunaan aplikasi dalam sistem pelayanan/administrasi pemerintah bertujuan untuk mengatasi banyaknya kekurangan dalam pelayanan publik, seperti inefisiensi birokrasi, responsivitas yang rendah, serta minimnya transparansi dan akuntabilitas bagi Masyarakat akibat akses informasi yang terbatas (Maramura & Thakhathi, 2016). Pada tahun 2022 masyarakat banyak memberikan keluhan terhadap sistem administrasi pemerintah yang dianggap tidak efektif.

Tabel 1. dugaan jumlah maladministrasi.

Sumber: laporan tahunan ombudsman 2022

Berdasarkan tabel di samping, dugaan jumlah maladministrasi di Indonesia mencapai 8,000 kasus, maka dari itu pemerintah Kabupaten Sidoarjo berharap agar aplikasi SIPRAJA dapat memberikan angin segar dalam sektor pelayanan publik di Indonesia.

Innovation government theory memberikan sudut pandang penting dalam pengkajian potensi aplikasi SIPRAJA dalam meningkatkan pelayanan publik. Dengan adanya integrasi antara teknologi dan pendekatan yang dilakukan pemerintah, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi serta memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar responsif terhadap aspirasi Masyarakat (Adyawardman, 2021). Oleh karena itu eksplorasi yang lebih mendalam mengenai penerapan *innovation government theory* dalam

No	Kategori	Jumlah
1	Tidak Kompeten	100
2	Penyalahgunaan Wewenang	95
3	Permintaan Imbalan Uang, Barang, dan Jasa	115
4	Diskriminasi	66
5	Tidak Patut	293
6	Berpihak	7
7	Konflik Kepentingan	5
8	Penyimpangan Prosedur	780
9	Tidak Memberikan Pelayanan	1.242
10	Penundaan Berlarut	1.456
11	Lain-lain	4.133
Total	Jumlah	8.292

konteks inovasi layanan publik penting untuk menjawab kekurangan dan tantangan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik.

KERANGKA KONSEPTUAL

Kerangka teori ini didasarkan pada konsep *Innovation Government*, yang muncul sebagai jawaban terhadap kelemahan birokrasi tradisional yang bersifat hierarkis, lamban, dan kurang responsif terhadap perubahan zaman. Teori ini menekankan bahwa inovasi tidak hanya berupa penerapan teknologi baru, melainkan juga meliputi perubahan budaya organisasi, struktur birokrasi, dan proses pengambilan keputusan yang lebih terbuka dan kolaboratif. Teori ini berakar pada pendekatan model inovasi linier, yaitu pandangan yang memposisikan inovasi sebagai rangkaian proses yang bergerak secara satu arah, dimulai dari penelitian dasar hingga tahap komersialisasi dan penyebaran teknologi (Greenacre et al., 2012).

Salah satu tokoh yang menjadi pelopor pada konsep *governance* adalah R.A.W. Rhodes, dengan menyoroti pentingnya konsep *governance*, yang menegaskan peran berbagai stakeholder seperti pemerintah, masyarakat, dan swasta dalam proses pembuatan kebijakan. Pendekatan ini didukung oleh Osborne dan Gaebler yang menekankan bahwa pemerintahan harus berfungsi seperti wirausaha: efisien, adaptif, dan berorientasi pada hasil. Dalam konteks reformasi digital, teori ini mendukung penerapan platform seperti SIPRAJA yang mampu mempercepat layanan administrasi, memperluas akses, serta meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat. Sistem inovasi ini menuntut adanya kolaborasi lintas sektor dan keberanian untuk melakukan reformasi birokrasi agar mampu merespons kebutuhan masyarakat secara efektif dan berkelanjutan.

Diskursus terhadap teori *Innovation in Government* mencerminkan kompleksitas dalam penerapannya di dunia nyata, terutama terkait pendekatan, pelibatan aktor, dan tantangan kelembagaan. Salah satu perdebatan utamanya adalah mengenai diskusi penting bagaimana inovasi dapat dilembagakan secara efektif dalam sistem birokrasi yang konservatif. Struktur birokrasi yang hirarkis dan prosedural seringkali menolak perubahan, sehingga inovasi berisiko menjadi proyek temporer yang tidak berkelanjutan. Oleh karena itu, inovasi di sektor publik perlu dirancang dengan prinsip inklusivitas dan keadilan digital agar benar-benar menjawab kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.

Teori *Innovation Government* menawarkan berbagai pendekatan dalam memahami dan mengimplementasikan inovasi di pemerintahan, yaitu pendekatan teknologi yang menekankan pemanfaatan TIK untuk meningkatkan layanan publik, pendekatan pelayanan publik yang berfokus pada responsivitas dan kemudahan akses layanan, pendekatan kolaboratif yang mendorong kerja sama antara pemerintah, masyarakat, dan swasta, pendekatan adaptif yang menuntut kemampuan pemerintah dalam merespons perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi, serta pendekatan sistemik yang memandang inovasi sebagai bagian dari sistem pemerintahan yang saling terkait. Melalui pendekatan-pendekatan ini, tata kelola pemerintahan yang baik dapat disusun secara lebih efektif dan tepat guna.

Dari sisi kelebihan, kerangka teori ini mendorong transformasi digital yang mampu memperbaiki efisiensi dan transparansi layanan publik. Prinsip kolaborasi dan partisipasi aktif masyarakat membantu menciptakan layanan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan berbagai segmen masyarakat. Pendekatan ini juga mendorong reformasi birokrasi agar lebih fleksibel dan adaptif, membuka ruang bagi inovasi-inovasi kebijakan yang berorientasi hasil. Namun, kerangka teori ini juga memiliki kelemahan. Hambatan internal seperti resistensi birokrasi terhadap perubahan dan budaya organisasi yang konservatif dapat menjadi penghambat utama dalam proses inovasi. Resistensi ini sering muncul karena adanya ketakutan akan kehilangan kekuasaan, ketidakpastian hasil, atau perubahan prosedur yang dianggap merepotkan. Selain itu, inovasi yang bersifat temporer dan kurang didukung budaya perubahan berkelanjutan berisiko hanya menjadi proyek sesaat yang tidak mampu memberikan dampak jangka panjang. Keterbatasan literatur dan data empiris yang mendalam mengenai keberhasilan implementasi inovasi di lapangan juga menambah tantangan dalam pengembangan teori ini, sehingga interpretasi terhadap efektivitasnya harus dilakukan secara kontekstual dan hati-hati.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur sebagai desain utamanya. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi dan menganalisis secara mendalam implementasi aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam kerangka Teori Inovasi Pemerintahan (*Innovation Government*).

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran dan seleksi sumber-sumber literatur yang relevan dan kredibel. Sumber-sumber tersebut meliputi jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, dokumen kebijakan pemerintah, artikel media daring, serta publikasi resmi dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Data sekunder ini dipilih berdasarkan kriteria kelayakan dan kesesuaian dengan topik penelitian, khususnya yang membahas tentang inovasi pelayanan publik, digitalisasi pemerintahan, serta partisipasi masyarakat dalam pelayanan birokrasi.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah pedoman analisis tematik yang disusun untuk mengidentifikasi konsep-konsep kunci dan tema-tema utama dari berbagai literatur. Instrumen ini mencakup kategori seperti bentuk inovasi digital, strategi implementasi, respons masyarakat, serta dampak terhadap efisiensi birokrasi dan keterbukaan layanan publik.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis isi (*content analysis*), dengan menekankan pada proses kategorisasi. Melakukan penelaahan secara sistematis terhadap data sekunder untuk mengidentifikasi pola-pola yang muncul, mengaitkannya dengan kerangka teoritis yang digunakan, serta melakukan sintesis atas berbagai temuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif. Analisis dilakukan secara berlapis, mulai dari eksplorasi awal terhadap konsep teoritis hingga penilaian terhadap praktik implementasi aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo.

Melalui metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif dan kritis mengenai keberhasilan dan tantangan dalam penerapan inovasi digital di sektor pelayanan publik. Hasilnya diharapkan tidak hanya menggambarkan kondisi eksisting, tetapi juga memberikan rekomendasi yang aplikatif untuk peningkatan efektivitas layanan publik berbasis digital di masa mendatang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Teori Innovation Government dalam SIPRAJA.

Dalam pembahasan ini, akan dijelaskan bagaimana teknologi diterapkan dalam sistem tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan berfokus

pada dua aspek utama, yaitu integrasi teknologi dalam pelayanan publik dan penguatan kolaborasi serta partisipasi masyarakat. Kehadiran SIPRAJA sebagai inovasi layanan berbasis digital mencerminkan penerapan nyata konsep *Innovation Government*. Melalui platform ini, pemanfaatan teknologi dioptimalkan untuk memperluas akses, meningkatkan keterbukaan, dan mempercepat proses layanan publik. SIPRAJA mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administratif secara langsung, dengan sistem yang transparan dan efisien. Inisiatif ini mencerminkan penerapan prinsip-prinsip utama *Innovation Government* yang mendorong reformasi pelayanan publik agar lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pengalaman implementasi SIPRAJA dapat menjadi contoh penting dan inspiratif bagi pemerintah daerah di Indonesia maupun di tingkat global (Doverianda et al., 2025).

SIPRAJA mengambil inspirasi dari prinsip-prinsip utama *Innovation Government* dengan menyatukan berbagai layanan ke dalam satu sistem digital yang terkoordinasi. Langkah ini bukan hanya mempercepat pelayanan, tapi juga mengurangi peluang terjadinya kesalahan administrasi, karena setiap proses tercatat jelas dan bisa dipantau secara langsung. Perubahan digital dalam sistem pemerintahan bukan hanya membutuhkan kesiapan teknologi, tetapi juga mengharuskan adanya sumber daya manusia yang terampil serta aturan yang mampu menjamin kelangsungan penerapannya (Kardiati et al., 2025).

Selain integrasi teknologi, aspek penting lainnya dalam penerapan SIPRAJA adalah kolaborasi dan partisipasi publik. Sejalan dengan prinsip *Open Government*, SIPRAJA turut serta aktif dalam mendorong kerja sama antara pemerintah, masyarakat, dan berbagai pemangku kepentingan lainnya. Melalui fitur pengaduan yang terintegrasi dalam sistem ini, masyarakat dapat secara langsung melaporkan keluhan atau memberikan saran mengenai layanan yang diterima, yang kemudian diproses oleh pihak berwenang. Model ini tidak hanya mendorong kolaborasi antar instansi pemerintahan, tetapi juga melibatkan sektor eksternal secara lebih luas. Dengan demikian, transformasi digital yang diusung SIPRAJA turut memperkuat peran aktif masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan, menjadikan layanan publik lebih inklusif, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan nyata masyarakat (Hidayat, 2024).

Siklus umpan balik real-time ini memungkinkan pemerintah merancang, dan menguji layanan berdasarkan kebutuhan riil masyarakat, sehingga respons terhadap perubahan menjadi lebih cepat dan tepat. Hal ini memberikan peluang baru untuk mengekspresikan pandangan, berbagi informasi dan mengorganisir kelompok pendukung (Nelly, 2024). Pendekatan inovasi berkelanjutan ini juga menciptakan ekosistem pemerintahan adaptif dan kolaboratif yang menekankan kolaborasi multi-pihak sebagai kunci

peningkatan kualitas dan relevansi layanan publik secara terus-menerus.

3.2 Dampak SIPRAJA terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Implementasi SIPRAJA membawa perubahan nyata dalam tata kelola pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Dengan memanfaatkan teknologi digital, berbagai aspek pelayanan mengalami perbaikan yang signifikan, baik dari sisi efisiensi, transparansi, maupun partisipasi masyarakat. Untuk memahami lebih dalam, berikut ini uraian tentang dampak SIPRAJA terhadap kualitas pelayanan publik :

1. Efisiensi dan Akuntabilitas

Setelah diimplementasikannya SIPRAJA, proses administrasi di Kabupaten Sidoarjo menjadi jauh lebih terstandarisasi dan terekam dengan baik. Hal ini tercermin dari data Pemkab Sidoarjo pada Maret 2023 meraih predikat zona hijau pada Opini Pengawasan Pelayanan Publik dengan skor 84,46, tertinggi kedua se-Jawa Timur, menegaskan bahwa SIPRAJA telah meningkatkan kepercayaan publik dan menekan praktik birokrasi yang tidak akuntabel. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dalam menerima layanan publik akan tercapai ketika pemerintah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mereka secara tepat (Musaddad et al., 2020).

2. Responsivitas terhadap Kebutuhan Masyarakat

SIPRAJA membuka berbagai saluran pengaduan terpadu, termasuk integrasi SP4N-LAPOR! dan Call Center 112 Sidoarjo, sehingga masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau usulan perbaikan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Setiap laporan dicatat secara otomatis dalam sistem dan diteruskan ke unit terkait. Responsivitas pada penerapan SIPRAJA terlihat berhasil yang dikarenakan memiliki pelayanan yang responsif dengan interaksi positif antara pegawai dengan Masyarakat (Kristanto & Nawangsari, 2024). Dengan demikian, SIPRAJA tidak hanya memudahkan akses layanan, tetapi juga memacu pemerintah daerah untuk selalu tanggap terhadap isu-isu riil masyarakat.

3.3 Tantangan dan Hambatan dalam Penerapan *Innovation Government*

3.3.1 Kesenjangan Digital (*Digital Divide*)

Di mana kini, inovasi erat kaitannya dengan teknologi yang kian berkembang seiring berjalannya waktu. Sama halnya dengan inovasi pada tata kelola pemerintahan, dalam memberikan pelayanan pada publik inovasi teknologi mulai sering diterapkan untuk mempermudah proses layanan. Teknologi informasi yang dimanfaatkan pemerintah memiliki peran yang sangat besar, terlebih pada penyelenggaraan pemerintah desa dalam penyediaan layanan publik yang akurat dan terpadu untuk warga dan pemerintah itu sendiri (Sari et al., 2024). Namun, kenyataannya tidak semua warga mendapatkan akses yang memadai, baik perangkat teknologinya maupun kemampuan literasi digitalnya yang digunakan untuk mengoperasikan SIPRAJA dengan optimal. Kondisi ini menyebabkan akses layanan publik digital sebagai bentuk penerapan *innovation government* tidak merata, terutama bagi masyarakat daerah terpencil dengan minim *signal* atau pengguna lanjut usia yang kerap susah beradaptasi dengan teknologi baru.

3.3.2 Resistensi terhadap Perubahan

Kecenderungan enggan beralih pada inovasi digital sering kali terjadi pada masyarakat maupun pegawai pemerintah yang sudah terbiasa menggunakan prosedur konvensional dalam pelayanan. Resistensi pada perubahan yang terjadi timbul karena minimnya sosialisasi dan edukasi inovasi digital seperti SIPRAJA, sehingga ketidaktauan dan ketidakpercayaan muncul dan memperlambat implementasi *innovation government*. Mengetahui penyebab yang memiliki pengaruh signifikan terhadap resistensi inovasi merupakan tindakan pertama yang penting. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, faktor seperti minimnya pemahaman akan manfaat sebuah inovasi, ketakutan terhadap perubahan, serta tidak maksimalnya dukungan manajemen dapat menghalangi proses adaptasi inovasi, sehingga perlu diatasi (Hamdillah, 2023).

3.3.3 *Political Will* (Kemauan Politik) yang Kurang Kuat

Konsep *political will* menjelaskan suatu tindakan atau kemauan yang diputuskan oleh aktor politik dalam mencapai tujuan miliknya yang disertai usaha untuk keberlanjutan kebijakan pendukungnya (Ima Azizah et al., 2020). Keberhasilan inovasi pemerintahan digital seperti SIPRAJA dipengaruhi langsung oleh dukungan dan komitmen politik dari pemimpin daerah dan *stakeholders* terkait. Lemahnya *political will* dapat menghambat berbagai tahapan penting dalam realisasi inovasi seperti alokasi sumber daya, kebijakan pendukung, hingga keberlanjutan proses realisasinya. Dengan begitu, *political will* menjadi penanggung jawab akan berkurangnya efektivitas dan terhambatnya implementasi SIPRAJA.

3.4 Rekomendasi untuk Penguatan Inovasi Pelayanan Publik

Secara keseluruhan, meskipun SIPRAJA telah memberikan kemajuan dalam pelayanan publik digital di Kabupaten Sidoarjo, tantangan-tantangan tersebut perlu diatasi dengan strategi dan rekomendasi yang komprehensif agar inovasi ini dapat terus berkembang dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

1. Meningkatkan Akses dan Literasi Digital Masyarakat: Melakukan program pelatihan dan sosialisasi literasi digital secara masif kepada masyarakat, terutama di daerah terpencil, agar akses dan pemanfaatan SIPRAJA dapat merata dan optimal. Pendampingan langsung dan penyediaan fasilitas akses internet juga perlu diperkuat untuk mengatasi kesenjangan digital (*digital divide*).
2. Penguatan Sosialisasi dan Kolaborasi: Melakukan sosialisasi internal dan eksternal secara berkelanjutan untuk mengurangi resistensi terhadap perubahan yang mendukung inovasi tata kelola pemerintahan. Perlu juga melibatkan pegawai pemerintahan dan masyarakat dalam proses inovasi agar mereka merasa memiliki dan percaya terhadap sistem baru. Penerapan konsep *reward* dan *punishment* juga dapat menjadi salah satu Langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Penguatan *Political Will* dan Komitmen Pemimpin: Mendorong komitmen politik yang kuat dari pimpinan daerah dan *stakeholders* terkait melalui penyadaran pentingnya inovasi pelayanan publik sebagai prioritas pembangunan. Kebijakan dan anggaran khusus harus dialokasikan untuk mendukung keberlanjutan inovasi seperti SIPRAJA agar tidak terhambat oleh perubahan kepemimpinan.
4. Pendekatan Kolaboratif, dengan melakukan pendekatan untuk meningkatkan literasi digital atau kolaborasi dapat dilakukan dengan melibatkan tokoh adat dan pemimpin lokal, seperti yang dijelaskan oleh (Setijaningrum et al., 2025) dapat memperkuat legitimasi dari program-program inovasi pelayanan publik di Indonesia seperti SIPRAJA.

3.5 Kontribusi Teoritis dan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dengan memperluas pemahaman terhadap implementasi *innovation Government* dalam konteks

negara berkembang, khususnya Indonesia. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Mergel, 2016) mengungkap bahwa Tingkat keberhasilan inovasi pemerintah tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga ada faktor faktor lain yang mempengaruhi seperti *political will*, kolaborasi antar pemangku kepentingan, dll. Sebagai salah satu negara berkembang, dalam penelitian yang dilakukan oleh (Nugroho, 2012) *political will* pada pemerintahan Indonesia masih sangat memerlukan penguatan, terutama dalam hal koordinasi dan pemahaman di tingkat daerah, ini menunjukkan bahwa implementasi dari *Innovation Government* akan sulit untuk mencapai potensi terbaiknya jika *political will* di pemerintahan Indonesia tidak segera ditingkatkan. Penelitian ini dilakukan dengan harapan pemerintah Indonesia dapat melakukan pembenahan dalam sektor pelayanan publik agar aplikasi-aplikasi seperti SIPRAJA di Indonesia dapat terus berkembang dan semakin banyak, sehingga kualitas pelayanan publik Indonesia dapat meningkat.

Dalam studi ini penulis memberikan beberapa rekomendasi kebijakan yang konkret bagi pemerintah daerah dalam pengembangan platform digital seperti SIPRAJA seperti:

1. *User Centric Design*, pemerintah perlu mengadopsi prinsip user-centric, yang aplikasi yang dikembangkan berfokus pada Tingkat kepuasan dan saran dari pengguna aplikasi, berkaca pada kasus gagalnya salahsatu web Healthcare.gov milik AS yang terbilang gagal karena kurangnya uji coba terhadap pengguna
2. Payung Hukum, dalam pelaksanaan/pengembangan platform digital pemerintah daerah perlu mengatur alokasi anggaran yang bersifat berkelanjutan untuk pemeliharaan platform, *update* berkelanjutan, dll.

Dengan memberikan kontribusi teoritis dan praktis melalui jurnal ini, peneliti berharap agar pemerintah di Tingkat daerah sampai pusat dapat melakukan implementasi *innovation government* sampai potensi terbaiknya agar pelayanan publik di Indonesia dapat terus meningkat.

4. KESIMPULAN

Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) adalah bentuk inovasi dalam tata kelola pemerintahan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aplikasi SIPRAJA diciptakan dengan tujuan untuk menjadi sebuah platform digital yang memberikan kemudahan pada masyarakat dalam mengurus kepentingan

administrasi seperti surat keterangan domisili, dokumen identitas diri, surat keterangan kematian, perizinan mendirikan bangunan & UMKM, hingga pembayaran pajak secara online. SIPRAJA menggunakan sistem verifikasi yang terintegrasi di tingkat desa, kecamatan, dan dinas, dengan begitu masalah seperti proses birokrasi yang lambat, minimnya transparansi, dan akuntabilitas dapat diatasi. Dengan hadirnya aplikasi SIPRAJA, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menunjukkan upayanya dalam menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kepentingan/kebutuhan publik, sehingga partisipasi publik dalam tata kelola pemerintahan juga turut terdorong peningkatannya.

Realisasi inovasi pemerintah digital seperti aplikasi SIPRAJA sejalan dengan prinsip teori *innovation government* yang menekankan pentingnya kolaborasi, keterbukaan, dan adaptasi perubahan terutama teknologi dalam birokrasi. Demi mengoptimalkan keberhasilan SIPRAJA, diperlukan strategi-strategi seperti yang telah direkomendasikan sebelumnya, diantaranya meningkatkan akses dan literasi digital, penguatan sosialisasi dan kolaborasi, penguatan *political will* dan komitmen pemimpin, serta pendekatan kolaboratif untuk memastikan keberlanjutan inovasi ini dalam mengatasi tantangan maladministrasi yang masih terjadi. Dengan upaya ini, diharapkan aplikasi SIPRAJA dapat menjadi model atau panutan inovasi pelayanan publik secara daring yang mampu meningkatkan kesejahteraan publik secara merata dan menyediakan tata kelola pemerintahan yang transparan serta akuntabel.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Adyawarman, A. (2021). The Challenges of Public Innovation: Insights From Risk Governance in Batang Regency. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 25(1), 1–24. <https://doi.org/10.22146/JKAP.62314>
- Doverianda, B., Wardiyanto, B., & Setijaningrum, E. (2025). Membangun Layanan Publik yang Partisipatif: Studi Kasus SIPRAJA melalui Perspektif New Public Governance. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(3), 1559–1568. <https://doi.org/10.38035/RRJ.V7I3.1367>
- Greenacre, P., Gross, R., & Speirs, J. (2012). *Innovation Theory: A review of the literature*. Imperial College London. <https://www.semanticscholar.org/paper/Innovation-Theory%3A-A-review-of-the-literature-Greenacre/ef2e41da03f09049a251650d0fa19ea3415e0054>
- Hamdillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan

- Transformasi Birokrasi: Pendekatan Administrasi Publik dalam Meningkatkan Good Governance. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91–102. <https://doi.org/10.32699/RESOLUSI.V6I2.5672>
- Hidayat, E. W. (2024). Transformasi Digital Partisipasi Publik Dalam Proses Pembuatan Kebijakan. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 23(2), 221–232. <https://ejournal-jayabaya.id/Perspektif/article/view/196>
- Hilmawan, R., Aprianti, Y., Yudaruddin, R., Anggraini Bintoro, R. F., Suharsono, Fitrianto, Y., & Wahyuningsih, N. (2023). Public sector innovation in local government and its impact on development outcomes: Empirical evidence in Indonesia. *Heliyon*, 9(12), e22833. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22833>
- Ima Azizah, W., Mahmudah, Z., & Kriswibowo, A. (2020). Political Will Pemerintah Kabupaten Jombang terhadap Penanggulangan Kemiskinan di Masyarakat Desa Political Will of Jombang District Government on Poverty Reduction in Village Communities. *Jurnal Sosial, Ekonomi, Dan Politik (JSEP)*, 1(1), 50–62. <http://www.jsep.org/index.php/jsep/index>
- Kardiati, D., Hafiz, A., Isma, Y. S., Chairunnisak, S., Fadhillah, S. K., & Akmal, F. (2025). INTEGRASI TEKNOLOGI INFORMASI DALAM SISTEM... - Google Scholar. *JOURNAL OF INFORMATICS AND COMPUTER SCIENCE*, 11(1), 10–16. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0,5&cluster=2771695516867784341
- 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), 149–158. <https://doi.org/10.33506/JN.V10I1.3211>
- Mačiulienė, M. (2018). Mapping Digital Co-Creation for Urban Communities and Public Places. *Systems*, 6(2), 14. <https://doi.org/10.3390/SYSTEMS6020014>
- Malhotra, C., Anand, R., & Soni, V. (2020). Creating Public Services 4.0: Sustainable Digital Architecture for Public Services in India. *Indian Journal of Public Administration*, 66(3), 327–342. <https://doi.org/10.1177/0019556120957421>
- Maramura, T. C., & Thakhathi, D. R. (2016). Challenges of ICT and Electronic-Governance for Service Delivery in the Public Service. *Journal of Communication*, 7(2), 252–256. <https://doi.org/10.1080/0976691X.2016.11884905>
- Mergel, I. (2016). Agile innovation management in government: A research agenda. *Government Information Quarterly*, 33(3), 516–523. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2016.07.004>
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(06), 206–213. <https://doi.org/10.46799/JST.V1I6.76>
- Nelly, S. (2024). PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PROSES PEMBUATAN KEBIJAKAN PUBLIK. *JURNAL SOCIOPOLITICO*, 6(1), 86–94. <https://doi.org/10.54683/SOCIOPOLITICO.V6I1.119>
- Noor, M., Suaedi, F., & Antun, M. (2022). Collaborative Governance: Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktik. In *BILDUNG*.
- Nugroho, W. (2012). Konsistensi Pemerintah Indonesia dalam Political Will Pasca Keikutsertaan Ratifikasi Perjanjian Internasional di Bidang HAM. *Jurnal Hukum Unissula*, 28(2), 1025–1060. <https://www.neliti.com/id/publications/12280/>
- Ramadani, V., Anggadwita, G., Welsh, D. H. B., & Permatasari, A. (2020). Social innovation in public sector services. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 6(3), 416–433. <https://doi.org/10.1504/IJPSPM.2020.107770>
- Rizzo, F., Schmittinger, F., & Deserti, A. (2020). Expanding innovation capacity in public sector by design projects. *DRS Biennial Conference Series*, 11–14. <https://doi.org/10.21606/DRS.2020.355>
- Sari, F. E., Yuliani, F., & As'ari, H. (2024). Innovative Governance Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Di Kabupaten Kuantan Singingi (Studi pada Penerapan Aplikasi dan Website Gigades.id). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 4(3), 279–290. <https://doi.org/10.38035/JIHP.V4I3.1835>
- Setijaningrum, E., Mardiyanta, A., Wardiyanto, B., & Samad, S. A. (2025). When Silence Speaks: Public Service Innovation, Village Authority, and the Negotiation of Traditional Justice in Rural Indonesia's Youth Protection System. *Social Sciences*, 14(1), 22. <https://doi.org/10.3390/SOCSCI14010022>