

Table Of Content

Journal Cover	2
Author[s] Statement	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
Title page	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	7

ISSN (ONLINE) 2598-9936



INDONESIAN JOURNAL OF INNOVATION STUDIES
PUBLISHED BY
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 23 (2023): July

DOI: 10.21070/ijins.v24i.994 . Article type: (Innovation in Social Science)

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Digital Transformation in Public Service: A Case Study of SIPRAJA Innovation in Sidoarjo

Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Inovasi SIPRAJA di Sidoarjo

Rahmadhani Rizky Susanta, ilmiusrotin@umsida.ac.id, (0)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Ilmi Usrotin Choiriyah, ilmiusrotin@umsida.ac.id, (1)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

⁽¹⁾ Corresponding author

Abstract

This research investigates the digital innovation of the Sidoarjo Public Service System (SIPRAJA) through a qualitative descriptive methodology, employing data collection techniques such as observation, interviews, and recordkeeping, utilizing both primary and secondary data. The findings reveal that the community has effectively embraced the SIPRAJA application and website, marking SIPRAJA as a noteworthy digital public service innovation. The study aligns with Rogers' innovation characteristics, highlighting SIPRAJA's relative advantage, compatibility with community needs, low user complexity, smooth trialability despite minor technical disruptions, and observable positive outcomes. Despite challenges, the 24-hour service provision and established performance measurement mechanisms for operators underscore the successful implementation of the SIPRAJA innovation, showcasing its potential impact on global public service advancements.

Highlights:

- **User Adoption:** The study underscores the community's seamless adoption of the SIPRAJA application, showcasing its relative advantage and compatibility with user needs.
- **Operational Performance:** Despite minor technical challenges, the 24-hour service provision and established performance measurement mechanisms highlight the successful implementation and observability of SIPRAJA's impact on public service operations.
- **Global Relevance:** The research suggests the potential for SIPRAJA's digital innovation to contribute to global advancements in public service, emphasizing its applicability beyond local boundaries.

Keywords: Digital Innovation, Public Service, SIPRAJA, Qualitative Research, Community Adoption

Published date: 2023-12-07 00:00:00

PENDAHULUAN

Keberadaan internet dan sistem informasi yang semakin terbuka di era society 5.0 merupakan kondisi yang sangat penting untuk diperhatikan dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Adapun cara-cara baru dan berbagai kemudahan yang dapat diakses secara mudah dan cepat oleh masyarakat hanya melalui gawai atau *smartphone* yang telah dilengkapi dengan fitur yang beragam didalamnya, baik digunakan untuk komunikasi maupun mencari informasi. Zaman berkembang begitu cepat, khususnya teknologi, informasi dan komunikasi dapat diterima dengan mudah, dalam hal ini pemerintah juga dituntut untuk selalu inovatif dan dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman. Inovasi pada sektor publik menjadi salah satu solusi untuk menjawab persoalan zaman yang terus berubah di organisasi sektor publik. Inovasi, menurut Rogers, adalah sebuah konsep, perilaku, atau item yang dianggap baru oleh seseorang dari satu unit adopsi ke unit adopsi lainnya. [1] Inovasi didefinisikan oleh Bank Pembangunan Asia sebagai sesuatu yang baru, dapat diterapkan, dan memiliki efek positif. Inovasi adalah ide, metode, aplikasi, dan kemampuan bukan peristiwa atau aktivitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Organisasi di sektor publik dapat menguntungkan masyarakat dengan menggunakan inovasi. Membuat temuan baru yang berbeda dari yang sekarang atau memodifikasinya adalah proses kreatif inovasi. [2] Dalam situasi ini, pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan publik kepada masyarakat tidak diragukan lagi harus menyadari bagaimana zaman berubah.

Secara teori, pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh negara atau pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang-bidang seperti kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, dan sebagainya. [3] Pelayanan publik senantiasa menjadi persoalan yang mewarnai keseharian masyarakat, banyaknya tanggapan dan keluhan masyarakat menjadi cerminan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pembahasan tentang pelayanan publik selalu memberikan kesan yang menarik, isu pelayanan publik seringkali dijadikan bahan kajian dan diskusi oleh masyarakat baik secara formal maupun non-formal, tak luput juga oleh para akademisi. Hal ini disebabkan karena penyediaan pelayanan publik telah mendarah daging baik dalam kehidupan masyarakat maupun negara sehari-hari. Terlebih pelayanan publik adalah hak masyarakat yang harus dipenuhi dan menjadi kebutuhan dasar setiap manusia.

Sejalan dengan aturan yang berlaku, pelayanan publik, seperti yang didefinisikan oleh Lewis & Gilman, adalah penyediaan layanan dengan akuntabilitas penuh untuk meningkatkan kepercayaan publik. [4] Fitzsimmons mengatakan bahwa *“customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired”*, [5] Dengan membandingkan bagaimana perspektif antara layanan yang diperoleh dan ekspektasi layanan yang diantisipasi, adalah mungkin untuk membedakan dalam pernyataan ini seberapa puas individu yang membutuhkan layanan. Pemerintah harus terus berupaya meningkatkan pelayanan publik sejalan dengan semangat reformasi birokrasi untuk mewujudkan good governance. Berdasarkan Pasal 34 Ayat 3 UUD 1945 yang juga menyatakan bahwa negara wajib menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa negara melayani setiap warga negara dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. hak dan kebutuhan dasar dalam rangka pelayanan publik. [6]

Pengabdian masyarakat Entah itu pemikiran kreatif orisinal, ide, dan/atau adaptasi atau modifikasi yang membantu masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, inovasi adalah terobosan pelayanan publik. [7] Inovasi pelayanan publik merupakan hasil dari energi dan orisinalitas aparatur pemerintah yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikannya. Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo atau SIPRAJA diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2019 merupakan inovasi pelayanan publik berupa website dan aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Masyarakat diberikan kemudahan dalam mengakses layanan pemerintah yang sudah terintegrasi dari tingkat desa, kecamatan hingga kabupaten. Salah satu tujuan dari inovasi SIPRAJA yaitu pemerintah ingin mengubah semua jenis pelayanan administrasi diseluruh desa/kelurahan dan kecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo menjadi digital atau melalui aplikasi. Adapun jenis-jenis layanan yang terdapat dalam SIPRAJA versi 1.0 ditunjukkan seperti tabel berikut ini:

Tipe A Layanan Tingkat Desa/Kelurahan	Tipe B Layanan Tingkat Desa/Kelurahan dan Kecamatan	Tipe C Layanan Tingkat Kecamatan
Surat Kelahiran Surat Keterangan Umum Keterangan Domisili KUA Surat Keterangan Tidak Mampu Surat Permohonan Biodata Keluarga	Surat Permohonan KK Surat Permohonan KTP Surat Pindah Surat Ijin Keramaian Tidak Mampu Kecamatan Keterangan Umum Kecamatan Wameking	Izin Mendirikan Bangunan Kartu Pencari Kerja (AK-I) Surat Ijin Usaha Mikro Kecil Tanda Daftar Perusahaan Usaha Mikro

Table 1. Jenis layanan pada SIPRAJA 1.0

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa aplikasi SIPRAJA saat ini dapat digunakan untuk mengakses semua layanan administrasi apapun di desa/kelurahan dan kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Masyarakat dapat mengakses layanan yang ada di Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan aplikasi tersebut atau melalui website dengan

cara registrasi akun menggunakan Nomor Induk Kependudukan, setelah itu tunggu aktivasi akun oleh operator desa/kelurahan dan hasil aktivasi akan diberitahukan melalui aplikasi whatsapp dan akun sudah bisa digunakan.

Langkah-langkah pengembangan terus dilakukan, pada tanggal 28 Desember 2021 aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo versi 2.0 diresmikan, dengan membawa pembaharuan produk layanan vertikal, pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Salah satu hal yang menjadi alasan diciptakannya versi 2.0 ini adalah pemerintah ingin mangakomodir dan mengelompokkan berbagai bentuk, jenis aplikasi pelayanan publik yang ada di Kabupaten Sidoarjo tanpa mengubah aplikasi tersebut. Berikut layanan baru vertikal pada SIPRAJA versi 2.0:

No	Instansi	Layanan
1	Dinas Sosial	Rekomendasi Pengunduran Diri Kepesertaan JKN KIS PBI Penerbitan Surat Pendaftaran Tanda/STP Yayasan Sosial Rekomendasi Pengangkatan anak
2	ATR/BPN	Sentuhan Tanah Ku ZNT (Zona Nilai Tanah)
3	BPBD	SIGAP
4	BPPD (Pajak)	Cek PBB
5	Dinas Ketenagakerjaan	Siap Kerja Pelatihan
6	Dinas Perindustrian & Perdagangan	SII Nas INDAGO
7	DPMPTSP	OSS SIP PADU
8	DLHK	SIKOLING
9	Dinas Koperasi	UMKM
10	Kantor Imigrasi Kelas I Juanda	Antrian Paspor Web Online Antrian Paspor Online IOS Izin Tinggal Online
11	SAMSAT	Info PKB Info NJKB Informasi PETA Info PAD Info E-TBPKB Info SPO
12	RSUD	SANTRI Ketersediaan Kamar
13	PDAM	Tagihan Daftar Pasang Baru
14	Polresta Sidoarjo	SKCK Online Surat Ijin Keramaian Laporan Kehilangan
15	PLN	Layanan WEB Layanan Android Layanan IOS
16	TELKOM	Pengajuan Aktifasi Layanan Baru/Pasang BaruPengaduan/Komplain
17	BANK JATIM	JATIM PRIORITAS Pinjaman Elektronik JConnect JConnect e-kmg Informasi Promo Info Produk Info Kurs Info ATM & Jaringan Kantor Call Center Bank Jatim Chatbot Prita
18	BPR DELTA ARTHA	Pembukaan Rekening Tabungan Pembukaan Deposito BPR Pembukaan Kredit BPR

Table 2. Tambah layanan pada SIPRAJA 2.0

Berdasarkan data yang disebutkan diatas dapat diketahui bahwa terdapat banyak penambahan layanan pada SIPRAJA versi 2.0, baik pelayanan pemerintahan maupun pelayanan non pemerintahan. Semua jenis pelayanan yang ada di Kabupaten Sidoarjo baik pelayanan pemerintahan maupun pelayanan non pemerintahan sudah dapat diakses melalui aplikasi ataupun website SIPRAJA tanpa menghilangkan atau merubah aplikasi yang sudah ada sebelumnya. Pengembangan aplikasi tidak sampai disini, pada tanggal 30 Januari 2022 aplikasi SIPRAJA 3.0 resmi diluncurkan. Penambahan pelayanan baru kembali dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo tetapi kali ini bukan pelayanan administrasi, melainkan pelayanan lain yang meliputi layanan marketplace SIPRAJA seperti umkm, produk pasar dan pasar jasa dan layanan everyday jobfair seperti bursa kerja setiap hari serta buka lowongan pekerjaan, seperti gambar 1 di bawah ini.



Figure 1. Tampilan Marketplace dan Everyday Jobfair SIPRAJA

Berdasarkan gambar diatas dengan diluncurkannya SIPRAJA versi 3.0 ini menunjukkan keseriusan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam memperbaiki pelayanan publik. Tidak hanya dalam pelayanan administrasi saja, namun dalam pelayanan lain seperti pemasaran produk umkm, pembelian produk dan jasa secara online, bursa kerja serta buka lowongan pekerjaan bagi yang membutuhkan.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi bahan sumber referensi untuk membandingkan sebuah penelitian. Mengacu pada penelitian sebelumnya dengan judul "Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik". Berdasarkan hasil kajian, program ini telah berjalan cukup efektif, meskipun masih terdapat tantangan berupa kurangnya sosialisasi dan kebijakan yang diberlakukan secara parsial. [8] Selain itu, penelitian terdahulu selanjutnya dengan judul "Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya". Temuan studi ini digunakan untuk menunjukkan seberapa sukses Kota Tasikmalaya menerapkan inovasi berbasis aplikasi dalam pelayanan publik, yang memiliki keunggulan baru dengan mempermudah jalur birokrasi dan tentunya masih terdapat kendala pada penerapan inovasi pelayanan publik pada umumnya yaitu belum banyak masyarakat yang memanfaatkannya. [9]

Berdasarkan hasil observasi pada penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ini masih ditemukan beberapa permasalahan yaitu aplikasi atau sistem yang masih sering mengalami kendala, hal ini disebabkan oleh server aplikasi yang belum sesuai dengan kebutuhan, sehingga menjadi kendala bagi masyarakat yang akan mengakses aplikasi seperti tidak dapat login aplikasi atau tampilan aplikasi *whitescreen*. Permasalahan dan keluhan lain yang dihadapi yaitu proses aktivasi atau verifikasi oleh operator cukup lama. Penelitian ini bermaksud untuk mengkaji dan mendefinisikan Inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai Pelayanan Publik Berbasis Digital berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut di atas.

METODE

Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo merupakan lokasi penelitian ini. Penelitian kualitatif deskriptif adalah jenis yang digunakan untuk menulis artikel ini. Nasution mengklaim bahwa teknik penelitian kualitatif termasuk melihat orang dalam konteks alami mereka, berbicara dengan mereka, dan mencoba memahami bahasa dan perspektif mereka tentang dunia. [10] Memahami data yang dikumpulkan melalui survei lapangan adalah tujuan dari penelitian kualitatif. Sugiyono mendefinisikan strategi pengumpulan data sebagai sesuatu yang dapat diperoleh dengan cara mewawancarai, mengamati, dan mendokumentasikan. [11] Data primer atau data yang dikumpulkan langsung dari sumber seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan dalam penelitian ini. Data sekunder, atau data yang dikumpulkan secara tidak langsung oleh peneliti, digunakan dalam penelitian ini. Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi jurnal dan sumber data dari media. Untuk memahami prosedur pelaksanaan atau wujud dari inovasi pelayanan tersebut, kajian ini berfokus pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai Pelayanan Publik Berbasis Digital. Purposive sampling digunakan sebagai sumber

informasi untuk metode sampel penelitian ini, yang didasarkan pada sejumlah faktor. Kepala Urusan Pemerintahan dan Kepala Bagian Pemerintahan Daerah Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo menjadi informan penelitian.

Peneliti menggunakan pendekatan analitik interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1994) untuk penelitian ini, yang meliputi: (1) Pengumpulan Data. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. (2) Kompresi data. Reduksi data, menurut Miles & Huberman, adalah prosedur terpilih yang berkonsentrasi pada perampangan, abstraksi, dan modifikasi data mentah yang segera diambil dari catatan tertulis untuk menghasilkan ringkasan data penting dan mengecualikan materi yang tidak relevan. (3) Tampilan Data. Lebih mudah untuk melakukan evaluasi menyeluruh ketika semua informasi yang dikumpulkan di lapangan digabungkan dan disajikan dengan cara yang standar dan mudah dipahami. (4) Penarikan Kesimpulan. Penarikan Kesimpulan adalah menyatukan semua data berdasarkan hasil data yang dilakukan oleh peneliti di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menggunakan pendekatan analitik yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, artikel ini menyajikan temuan dari penelusuran Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sidoarjo yang cermat dan sistematis sebagai pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini melihat lima faktor inovasi pelayanan publik. Metrik ini didasarkan pada Keunggulan Relatif, Kompatibilitas, Kompleksitas, Trialabilitas, dan Observabilitas dari teori Rogers. Para peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan catatan tertulis untuk mengumpulkan data mereka. Penjelasan berikut akan menunjukkan kepada Anda bagaimana menginterpretasikan data yang diberikan.

A. Relative Advantage (Kemanfaatan)

Rogers mendefinisikan keunggulan relatif sebagai tolok ukur inovasi dianggap lebih baik dari pada ide yang digantikan. Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi dan menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. [12]

Program inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) tentu harus memiliki keunggulan atau keuntungan dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya yang sudah berjalan. Adanya inovasi pelayanan yang baru ini lebih memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik lewat aplikasi ataupun *website* melalui gawai, dengan berbagai jenis pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo yang sudah terintegrasi dalam tingkatan Pemerintah Desa/Kelurahan, Kecamatan maupun Kabupaten. Tentu hal ini menjadi terobosan baru bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk menjawab masalah kesulitan dan kebingungan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, karena semua jenis layanan sudah terintegrasi dalam SIPRAJA. Sehingga saat ini masyarakat dapat lebih aktif berkontribusi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik melalui pelayanan publik.

Sejalan dengan *relative advantage*, atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers karena SIPRAJA memiliki banyak keuntungan dan keunggulan diantaranya memudahkan masyarakat dalam menerima informasi pelayanan publik dan tentunya lebih mudah mengakses layanan hanya melalui 1 (satu) pintu aplikasi layanan. Peneliti menanyakan kepada informan terkait apa saja keuntungan atau yang menjadi nilai lebih pada inovasi SIPRAJA, hal ini dilakukan melalui wawancara dengan informan bapak Asmara Hadi, S.STP, M.AP selaku Kepala Bidang Pemerintahan Sekretariat Daerah Sidoarjo mengatakan bahwa:

"Keuntungan lebihnya namanya aplikasi, dari sisi aplikasi sendiri ketimbang manual kan keuntungan secara umum sudah didapatkan namanya aplikasi itu bisa menjangkau lebih banyak daripada fisik, karena kan terasa lebih dekat karena dari handponenya dari seperti itu, itukan sudah umum ya. Antriannya juga kan lebih ini lebih adil kenal nggak kenal pokoknya sudah masuk ya masuk kan begitu ya itu sudah umum, artinya online itu sendiri sudah memperbaiki sekian persen dari pelayanan manual, SIPRAJA kan online." (wawancara tanggal 12 Juli 2023).

Berdasarkan wawancara di atas, terlihat bahwa keunggulan relatif dari inovasi SIPRAJA telah memberikan manfaat bagi proses pelayanan di tingkat Desa/Kelurahan dan Kelurahan di seluruh wilayah administrasi Kabupaten Sidoarjo yang dulunya manual kini dapat diakses secara online. Informan Ibu Vira Murti Krida Laksmi, S.STP, M.H yang menjabat sebagai Kepala Sekretariat Daerah Sidoarjo kemudian dilakukan wawancara kedua, yang dilakukan sebagai berikut:

"Yang menjadi perbedaan mendasar sebelumnya pelayanan bertingkat-tingkat, alur panjang sesuai birokrasi tahapan, cost pelayanan lumayan mahal mulai dari fotocopy, bahan bakar serta waktu yang dibutuhkan lebih lama, tidak terukur penyelesaiannya, rawan gratifikasi, hanya dapat dilakukan di jam kantor. Dan saat ini pelayanan pemerintah terdigitalisasi menjadi lebih mudah, murah, cepat, efektif, efisien gratis tidak ada gratifikasi, terukur karena terpantau tracking pelayanan dan dapat dilakukan 24 jam." (wawancara tanggal 18 Juli 2023).

Berdasarkan wawancara dengan informan kedua bahwasannya inovasi SIPRAJA memiliki banyak sekali keuntungan jika dibandingkan dengan mekanisme pelayanan sebelumnya, mulai dari proses birokrasi pelayanan yang cukup panjang, biaya pelayanan yang relatif mahal, rawan gratifikasi serta waktu yang dibutuhkan lebih lama.

Berdasarkan temuan wawancara dengan sejumlah narasumber di atas, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik dalam hal ini layanan berbasis online memberikan beberapa keuntungan, antara lain: memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik, sehingga masyarakat tidak perlu lagi pergi ke tempat pelayanan. Manfaat lainnya adalah proses informasi dan pelayanan dapat dilihat melalui media internet masing-masing instansi, sehingga mencegah individu menjadi ribet saat mengakses dan membawa kebutuhan. Inovasi SIPRAJA yang dicanangkan pemerintah menunjukkan bahwa nilai kebaruan melekat dan menjadi ciri pembeda, yakni pelayanan di tingkat Desa/Kelurahan dan Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo dapat diakses. Inovasi ini memiliki nilai kebaruan yang melekat dan karakteristik yang membedakannya dari yang lain. Sebelumnya masyarakat harus mendatangi kantor Desa/Kelurahan atau Kecamatan; sekarang, mereka dapat melakukannya melalui aplikasi atau online.

B. Compability (Kesesuaian)

Fitur inovatif kedua yang diusulkan Rogers adalah kesesuaian atau kompatibilitas. Keputusan untuk mengadopsi inovasi tidak datang begitu saja hanya karena pertimbangan keunggulan relatif, ada pertimbangan lain yang harus dilakukan oleh adaptor yaitu kesesuaian. [13] Tentu saja, perkembangan yang ada sudah sesuai dengan tuntutan. Inovasi yang menganut cita-cita umum. Untuk memfasilitasi segala kebutuhan administrasi kependudukan yang lebih cepat dan mudah, dapat juga dikatakan bahwa sebelumnya terdapat inovasi, dimana proses pelayanan yang berjalan baik di desa/kelurahan maupun di kecamatan harus memenuhi beberapa syarat juga memakan waktu lama setelah mengirimkan dokumen antrian panjang, dan juga biaya yang tidak murah.

Menurut teori Rogers bahwa inovasi dapat memfasilitasi dan juga menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, inovasi layanan SIPRAJA niscaya dapat diterima oleh masyarakat apabila Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Pemerintah Sekretariat Daerah sebagai instansi yang menginisiasi pendampingan terkait sosialisasi pelayanan publik melalui Aplikasi SIPRAJA serta fungsi dan kegunaan SIPRAJA. Gambaran umum penemuan SIPRAJA, juga dikenal sebagai sistem pelayanan masyarakat Sidoarjo, dan kesesuaiannya, peneliti menanyakan kepada informan apakah inovasi SIPRAJA sudah sesuai dengan kebutuhan pelayanan masyarakat dan menjawab masalah yang terjadi. Dan peneliti melakukan wawancara dengan informan bapak Asmara Hadi, S.STP, M.AP selaku Kepala Bidang Pemerintahan Sekretariat Daerah Sidoarjo sebagai berikut:

"Tentu dong kita kan banyak yang mengawasi, yang mengawasi kalau internal dari inspektorat, dari kominfo sendiri kemudian operator kita di desa/kelurahan tiap bulannya kita mengadakan evaluasi, artinya kalau ada yang tidak tepat dimananya langsung kita eksekusi. Namanya bangun awal sudah sesuai tapi versi kita, tapi yang menggunakan banyak orang dan terus berkembang maka forum monev itu sangat penting, karena operator desa sebagai customer service itu kita nilai seberapa banyak yang daftar, seberapa banyak dari jumlah layanan itu terhadap SOP nya itu sudah kita ukur tiap bulan, sudah ada mekanisme monevnya jadi insyaallah relatif tinggi kesesuaiannya. (wawancara tanggal 12 Juli 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasannya kesesuaian dari inovasi SIPRAJA sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat, namun hal itu pasti akan berubah-ubah dan dapat diminimalisir dengan adanya monitoring dan evaluasi setiap bulannya. Informan Ibu Vira Murti Krida Laksmi, S.STP, M.H yang menjabat sebagai Kepala Sekretariat Daerah Sidoarjo kemudian diwawancarai kembali oleh penelitian

"SIPRAJA yang disajikan secara digital, sampai saat ini sangat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat khususnya di sidoarjo, dimana karakteristik wilayahnya adalah industri dengan penduduk yang didominasi adalah pekerja sehingga memenuhi kriteria disesuaikan dengan kebutuhan atau fleksibel. Memperhatikan perkembangan jaman dimana masyarakat sidoarjo merupakan pengguna layanan online terbesar di provinsi Jawa Timur baik itu jual beli maupun perbankan sehingga pelayanan pemerintah harus segera bermutasi kearah yang demikian, dapat dilakukan dimana dan kapan saja." (wawancara tanggal 18 Juli 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasannya inovasi SIPRAJA sudah sesuai dan sangat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat, bersifat fleksibel karena sidoarjo merupakan wilayah industri yang sebagian besar penduduknya merupakan pekerja jadi masyarakat dapat mengakses pelayanan pemerintah kapan saja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut sejalan dengan tesis Rogers tentang indikator Kompatibilitas, yang menyatakan bahwa inovasi dapat mempercepat proses pembelajaran inovasi. Dengan memberikan arahan kepada mereka yang membutuhkan layanan yang terhubung dengan proses pengelolaan melalui aplikasi, pemerintah dapat membantu masyarakat belajar melalui proses adaptasi. Namun, proses adaptasi dan proses yang terkait dengan pembelajaran inovasi SIPRAJA tidak hanya dialami oleh masyarakat sebagai penerima layanan, tetapi juga oleh petugas atau operator pemberi layanan, dalam hal ini petugas atau operator yang disertai tanggung jawab oleh sektor pemerintahan Kabupaten Sidoarjo. Sekretariat Daerah untuk memberikan pelayanan. Pejabat atau operator ini harus menyesuaikan dengan aktivitas dan alur kerja baru, memahaminya, dan mengatur fasilitas dan peralatan terkait manajemen menggunakan aplikasi atau proses berbasis online yang sebelumnya dilakukan secara offline.

C. Complexity (Kerumitan)

Menurut Rogers, ciri ketiga dari kualitas inovasi adalah kompleksitas. Tingkat kerumitan dari suatu inovasi untuk

diadopsi, seberapa sulit untuk memahami dan menggunakan inovasi. [14] Secara khusus, kesulitan memahami dan mengikuti metode inovasi baru. Inovasi layanan SIPRAJA ini sederhana karena prosesnya sederhana, dan bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus segala kebutuhan layanannya hanya dengan menggunakan aplikasi atau website. Dalam penggunaan aplikasi atau *website* SIPRAJA, masyarakat hanya perlu mendaftarkan diri sebagai pengguna dengan Nomor Induk Kependudukan yang nantinya akan diverifikasi oleh operator Desa/Kelurahan sesuai domisili. Jika proses pendaftaran akun selesai masyarakat sudah bisa menggunakan dan mengakses layanan yang ada di SIPRAJA, pengiriman berkas secara langsung melalui aplikasi atau *website* SIPRAJA tanpa harus ke kantor Desa/Kelurahan atau Kecamatan ataupun kantor instansi yang memberikan layanan. Seperti pada data yang dapat disajikan pada gambar 2:



Figure 2. Jenis layanan SIPRAJA

Berdasarkan gambar diatas layanan ini diproses oleh masing-masing instansi yang memberikan pelayanan, waktu dan segala bentuk persyaratan sesuai dengan kebijakan dan prosedur instansi. Berdasarkan temuan observasi dan wawancara, inovasi layanan SIPRAJA dinilai sangat sederhana karena yang dibutuhkan pemohon hanyalah menyerahkan berkas-berkas yang diperlukan ke aplikasi atau website. Di era digital kita, ponsel sudah digunakan oleh sebagian besar orang. Peneliti menanyakan kepada informan tentang tingkat kerumitan inovasi SIPRAJA dan apakah inovasi tersebut mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna saat mengakses program. Berikut hasil wawancara dengan bapak Asmara Hadi, S.STP, M.AP selaku Kepala Bidang Pemerintahan Sekretariat Daerah Sidoarjo.

“Dari masyarakatnya menganggap kadang-kadang prosedur dan syaratnya terlalu banyak, ya namanya online kan segala syarat harus diupload, menurut saya itu karena edukasi dan belum terbiasa saja ya kan. Ada juga memang kesulitan kita di server, terus terang masih belum memenuhi jadinya agak lemot. Disamping itu juga ada dari pihak desa pada jaringannya. (wawancara tanggal 12 Juli 2023).

Kemudian peneliti menanyakan kepada informan yang sama terkait kesulitan yang dialami oleh operator, sebagai berikut:

“Operator justru kami disini itu tenaganya Cuma 4 staf dengan saya 5, gak rumit karena by sistem. Tapi justru yang bantu kalo dia gak melek IT ke customer service desa/kelurahan tadi, kerepotannya ya tadi edukasi masyarakat kadang malas mencoba. (wawancara tanggal 12 Juli 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasannya tingkat kerumitan SIPRAJA bagi pengguna relatif rendah, hanya saja masyarakat belum terbiasa mengakses secara online dan pada server aplikasi yang masih belum memenuhi mengakibatkan performa aplikasi belum maksimal. Dan bagi operator tingkat kerumitannya tidak ada karena by sistem, akan tetapi adapun kerumitan yang dialami oleh customer service atau operator di tingkat desa/kelurahan jika masyarakat belum sepenuhnya memahami teknologi. Kemudian peneliti melakukan wawancara kembali dengan informan ibu Vira Murti Krida Laksmi, S.STP, M.H selaku Kepala Bagian Kewilayahan Sekretariat Daerah Sidoarjo sebagai berikut:

“Setiap layanan SIPRAJA disajikan secara gamblang untuk SOP nya dalam dashboard sehingga masyarakat dapat memahami alur pelayanan. Dan menu yang tersedia pun sangat dinamis dan efektif sehingga menjamin bahwa standar pelayanan online ini sudah sesuai dengan kemampuan masyarakat sebagian besar yang berdomisili di

sidoarjo. (wawancara tanggal 18 Juli 20223).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasannya aplikasi SIPRAJA sudah didesain agar dengan mudah masyarakat mengakses aplikasinya dan pemerintah yakin masyarakat dengan mudah memahami dan menggunakan aplikasi tersebut karena memperhatikan masyarakat sidoarjo merupakan pengguna layanan online terbesar di provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai narasumber di atas, dapat disimpulkan bahwa hal ini sejalan dengan tesis Rogers tentang indikator kompleksitas, yang menyatakan bahwa inovasi membawa solusi yang lebih baru dan lebih baik, membuat kompleksitas biasanya menjadi perhatian kecil. Pada kenyataannya, penemuan SIPRAJA cukup sederhana mengingat program ini dibuat sesederhana mungkin untuk memastikan bahwa pengguna tidak memiliki masalah atau kesalahpahaman saat menggunakannya. Tidak semua orang dapat memahami tampilan dan desain aplikasi SIPRAJA, namun dengan adanya pengarahan dari pemerintah melalui petugas atau operator di masing-masing Desa/Kelurahan mengenai penyelenggaraan pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA ini, pada akhirnya lebih mudah dipahami oleh masyarakat.

D. Trialability (Kemungkinan Dicoba)

Kualitas keempat dari invensi ini adalah ketercobaan, atau potensi untuk dicoba; inovasi ini dapat diuji, tetapi hanya sampai batas tertentu. [15] Untuk mengurangi ketidakpastian dalam inovasi layanan yang relevan, kemampuan untuk diujicobakan adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diujicoba dalam batas tertentu . Layanan inovasi SIPRAJA telah diuji pada September 2020, namun belum banyak yang memanfaatkannya karena masih ada kekhawatiran tentang keamanan layanan ini dan fakta bahwa surat-surat yang dikirimkan adalah dokumen identitas yang dapat digunakan secara tidak tepat. Hal ini sesuai dengan teori trialability indicator Rogers yang menyatakan bahwa suatu produk inovasi harus melalui tahap uji publik ketika ada orang atau pihak yang memiliki kesempatan untuk menilai kualitas suatu invensi.

Setelah tahap uji publik, ketika siapa pun atau kelompok mana pun dapat menilai efektivitas SIPRAJA, berbagai manfaat muncul, salah satunya adalah penghapusan kebutuhan antrean untuk mengakses layanan publik. Inovasi layanan SIPRAJA memiliki kelebihan dan kekurangan, terutama operator atau customer service di Desa/Kelurahan tidak efektif berperan sebagai validator pengguna yang melakukan registrasi akun dan lamban dalam merespon permintaan verifikasi akun. Kekurangan lain yang terjadi pada aplikasi SIPRAJA masih ditemukan sistem *error* dan kesulitan *log in* akun pada aplikasi. Peneliti meananyakan kepada informan bagaimana uji coba inovasi SIPRAJA dan implementasinya, apakah sudah berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Berikut hasil wawancara dengan bapak Asmara Hadi, S.STP, M.AP selaku Kepala Bidang Pemerintahan Sekretariat Daerah Sidoarjo.

"Karena kami memesan, kami minta dibuatkanseperti ini dia memenuhi keinginan kita. Uji coba ya itu tadi kalau menurut saya kebanyakan hanya gangguan teknis kecil, paling agak lemot dan lebih kearah transisi tadi. Kita uji cobanya ada 2 tahap, ada di internal tim kemudian terus kita lepas launching. (wawancara tanggal 12 Juli 2023).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwasannya tahapan uji coba berjalan dengan lancar, hanya saja megalami gangguan-gangguan teknis kecil seperti pada jaringan dan pada praktiknya masyarakat masih kebingungan karena merupakan hal baru. Kemudian peneliti melakukan wawancara kembali dengan informan selanjutnya ibu Vira Murti Krida Laksmi, S.STP, M.H selaku Kepala Bagian Kewilayahan Sekretariat Daerah Sidoarjo mengungkapkan bahwa:

"Aplikasi SIPRAJA ini mulai dibangun pada awal tahun 2018 yang selesai pada akhir tahun 2018 sampai pada tahap muatan aplikasi berbasis android playstore. Awal januari 2019 tim teknis SIPRAJA melakukan pelatihan terhadap 353 operator pelayanan desa dan 18 operator pelayanan kecamatan dan 12 operator pelayanan tingkat kabupaten. Hal ini agar menjamin bahwa seluruh petugas layanan garda terdepan siap dan paham untuk menerima layanan secara digital. Lalu dilakukan uji coba sejak 11 maret 2019 sampai bulan september 2019, dalam tahap uji coba ini sekaligus dilakukan evaluasi trial and error apa yang perlu dibenahi agar tidak menimbulkan kegaduhan barudalam hal pelayanan. Setelah kesiapan aplikasi untuk menerima pelayanan, tanggal 25 september 2019 SIPRAJA resmi diluncurkan sebagai icon pelayanan online di kabupaten sidoarjo. (wawancara tanggal 18 Juli 20223).

Berdasarkan hasil waawancara diatas bahwasannya uji coba inovasi SIPRAJA sudah dilakukan cukup lama, 7 (tujuh) bulan sebelum diresmikan. Dan proses uji coba ini sekaligus dilakukan evaluasi. Termasuk didalamnya sebelum uji coba aplikasi, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melakukan bimbingan teknis terhadap 383 operator pelayanan terdiri dari 353 operator pelayanan desa/kelurahan, 18 operator pelayanan kecamatan dan 12 operator pelayanan ditingkat kabupaten. Hal ini bertujuan untuk menjamin seluruh petugas siap dan memahami proses dan prosedur pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah informan tersebut, hipotesis Rogers tentang indikator Trialability yang menyatakan bahwa suatu invensi hanya dapat diterima jika telah dicoba dan terbukti memiliki manfaat atau nilai tambah dibandingkan dengan inovasi-inovasi sebelumnya. didukung. Tahap uji publik diperlukan untuk produk inovasi sehingga orang yang tertarik dapat mengevaluasi kualitas penemuan. Setelah melewati tahap uji publik, ketika ada orang atau pihak yang menilai kualitas SIPRAJA, dapat dikatakan masih ada beberapa kendala teknis kecil, seperti masalah jaringan dan masalah kurangnya kesadaran masyarakat tentang cara memanfaatkannya.

aplikasi baru.

E. Observability (Kemudahan Diamati)

Kemampuan untuk diamati dengan mudah, atau dapat diamati, merupakan indikator kelima karakteristik suatu inovasi menurut teori Rogers. Kemudahan diamati adalah atribut yang berkaitan dengan mudah tidaknya hasil dari sebuah inovasi dapat diamati, proses penerimaan inovasi pelayanan dapat terpenuhi dengan cepat apabila hasil dari inovasi tersebut mudah untuk diamati oleh masyarakat. [16] Inovasi layanan SIPRAJA mengukur seberapa mudah orang lain dapat melihat hasil suatu inovasi, dan semakin mudah orang melihat suatu hasil, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsinya. Setiap lapisan masyarakat dapat memanfaatkan dan mengakses layanan inovasi SIPRAJA kami. Tentu saja, seluruh proses mudah diterapkan atau diamati setelah menyaksikan prosedur/proses layanan inovasi SIPRAJA.

Sejauh mana layanan inovasi SIPRAJA ini dapat dimanfaatkan dan memberikan keuntungan dan kemudahan bagi mereka yang ingin memenuhi berbagai tuntutan dalam membangun penyelenggaraan pelayanan pemerintahan? Inovasi SIPRAJA menggunakan teknik yang sederhana dan tidak rumit. Tentunya hal tersebut memudahkan penerapan inovasi layanan SIPRAJA ini bagi para pegawai dan lingkungan sekitar. SIPRAJA dianggap sebagai inovasi layanan yang bermanfaat bagi masyarakat dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien karena lebih mudah menghindari antrian dan mengurangi biaya. Peneliti menanyakan hasil penerapan penemuan SIPRAJA. Selaku Kepala Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Sidoarjo, Bapak Asmara Hadi, S.STP, M.AP sebagai narasumber, peneliti melakukan wawancara dengan beliau sebagai berikut:

"Iya karena tadi sudah ada penilaian monev tiap bulan tadi lo kinerja operatornya sama kinerja desanya seberapa banyak yang daftar SIPRAJA, seberapa banyak layanan kita nilai. Ada juara kita beri penghargaan itu kan dalam rangka juga menertibkan desa dan customer service nya tadi. Insyaallah rata-rata sudah bagus, bahkan banyak pelayanan yang belum dicanangkan 24 jam sudah 24 jam kayak SKTM."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwasannya hasil penerapan aplikasi SIPRAJA rata-rata sudah bagus, hal ini dibuktikan dengan adanya pelayanan 24 jam meskipun tidak semua jenis layanan yang tersedia. Dan sudah ada mekanisme untuk mengukur kinerja bagi operator. Kemudian peneliti melakukan wawancara kembali dengan informan selanjutnya ibu Vira Murti Krida Laksmi, S.STP, M.H selaku Kepala Bagian Kewilayahan Sekretariat Daerah Sidoarjo mengungkapkan bahwa:

"Monev dilakukan secara berkala agar mengetahui sejauh mana masyarakat siap menerima pelayanan secara digital agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan terus secara bertahap. Dalam perjalanannya SIPRAJA yang hadir secara online ini tidak selalu berjalan mulus, karena dilain pihak mesti terdapat oknum-oknum yang dirugikankarena tidak lagi menyediakan celah untuk melakukan gratifikasi. Namun secara perlahan karena situasi kondisi yang menuntut adanya digitalisasi secara penuh sampai saat ini SIPRAJA sudah menjadi kebutuhan utama pelayanan di kabupaten sidoarjo.(wawancara tanggal 18 Juli 2023)."

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasannya hasil penerapan inovasi SIPRAJA tidak selalu berjalan mulus, karena dengan adanya pelayanan online ini adapun pihak yang merasa dirugikan disebabkan tidak ada lagi celah untuk melakukan gratifikasi dan tentunya monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap.

Berdasarkan temuan dari wawancara dengan sejumlah informan tersebut, hipotesis Rogers tentang indikator Observability—yang menyatakan bahwa inovasi harus terlihat dari segi fungsinya—terdukung. Gagasan SIPRAJA sedang dipraktikkan, dan semua lapisan masyarakat, kelompok aktif, dan lembaga komersial dan publik dapat melihat ini. Selain memantau dan mengamati pelaksanaan inovasi SIPRAJA, pihak-pihak tersebut juga dapat memberikan saran, kritik, bahkan kritik yang bermanfaat yang akan membantu keberhasilan inovasi tersebut. Upaya pemerintah dalam mengakomodir berbagai inovasi aplikasi berbasis online dari setiap perangkat daerah di Kabupaten Sidoarjo, serta menciptakan SDM atau operator yang memiliki kapasitas yang memadai dalam pelayanan melalui aplikasi atau berbasis online, serta mengubah pola pikir dan budaya kerja aparatur untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan, menunjukkan bagaimana inovasi SIPRAJA dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

SIMPULAN

Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo sedang dibahas dalam hal inovasi pelayanan. 1) Inovasi pelayanan publik SIPRAJA memiliki keunggulan relatif memberikan manfaat bagi pengguna aplikasi SIPRAJA, dinilai sudah baik, dan telah berjalan dengan prosedur dan mekanisme yang diantisipasi. Sebelum terciptanya inovasi SIPRAJA, cukup banyak orang yang kebingungan mengenai tata cara dan mekanisme mengakses layanan karena banyaknya aplikasi yang digunakan, dan tentunya di zaman sekarang ini. 2) Karena inovasi sebelumnya bersifat manual dan inovasi kontemporer berbasis aplikasi, kompatibilitas setelah membandingkan penerapan inovasi sebelumnya dengan yang lebih baru jelas sangat berbeda. Hal ini juga sesuai dengan keadaan dan kebutuhan lingkungan, tetapi tidak diragukan lagi akan bervariasi dan dapat dikurangi dengan pemantauan dan penilaian setiap bulan. 3) Karena layanan ini dibuat lebih sederhana dengan aplikasi, kesulitan atau kerumitan pemahaman dalam memanfaatkan

inovasi SIPRAJA dirasa lebih sedikit dibandingkan dengan layanan manual. Aplikasi SIPRAJA memiliki tingkat kerumitan yang relatif rendah bagi pengguna; namun, karena orang tidak terbiasa mengakses online dan di server aplikasi yang tidak lengkap, kinerja program tidak dalam kondisi terbaiknya. Selain itu, tidak ada tingkat kerumitan bagi operator sebagai akibat dari sistem tersebut, tetapi jika masyarakat tingkat desa atau kelurahan tidak sepenuhnya memahami teknologi, mungkin akan ada kesulitan bagi layanan pelanggan atau operator. 4) Trialability, atau potensi untuk dicoba, telah dievaluasi dan terbukti menawarkan manfaat bagi pengguna aplikasi dan nilai yang lebih besar dibandingkan kemajuan sebelumnya. Fase uji coba berjalan tanpa hambatan; hanya ada masalah teknis kecil, termasuk masalah jaringan, dan dalam penggunaan sebenarnya, komunitas masih bingung karena ini adalah konsep baru. 5) Meskipun tidak semua jenis layanan ditawarkan sepanjang waktu, temuan pengamatan dari penyebaran inovasi SIPRAJA umumnya positif. Selain itu, sudah ada sistem untuk mengevaluasi kinerja operator.

References

1. N. Riesa Sellfia, U. Dayat, and L. Aryani, "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta," vol. 18, no. 4, pp. 2021-2590, 2021. [Online]. Available: <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, "Pedoman Inovasi Pelayanan Publik," No. 30, 2014.
3. Hayat, "Kebijakan Publik," Intrans Publishing, 2018.
4. H. Aprilia, M. Guntur, and N. S. Rukmana, "Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros)," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 17, no. 2, pp. 283-304, 2021. [Online]. DOI: 10.52316/jap.v17i2.77
5. I. K. Syafie, "Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)," Bumi Aksara, 2003.
6. Undang-Undang Republik Indonesia, "Tentang Pelayanan Publik," No. 25, 2009.
7. A. A. Wibowo and P. S. Wibowo, "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Di Era Masyarakat Informasi," *Jurnal Media Administrasi*, vol. 3, pp. 42-49, 2021.
8. M. M. Labib, "Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tataan Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 7, 2022. [Online]. pp. 95-103.
9. T. Firda, A. Maruao, P. Maolana, A. Hidayani, C. S. Wijaya, and F. Ardiansyah, "MINISTRATE Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya," *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, vol. 2, no. 1, 2020.
10. A. Rukajat, "Pendekatan Penelitian Kualitatif," Budi Utama, 2018.
11. Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D," Alfabeta, 2013.
12. H. Aprilia, G. M. Rukmana, and N. S. Rukmana, "Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 17, 2021. [Online]. pp. 283-304.
13. I. A. A. M. T. Hamdam, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui UP3SK Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 6, 2020. [Online]. pp. 252-264.
14. M. N. Zulfikar Andi, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik Dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap," *Jurnal Unismuh*, vol. 2, 2021. [Online]. pp. 1177-1193.
15. S. A. T. Pratiwi Mutiara, "Inovasi Pelayanan Publik 'Motor Pelayanan Lorong TA' Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar," *Jurnal Administrasi Negara*, vol. 24, 2018. [Online]. pp. 139-148.
16. M. W. Idwar, "Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban," *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 2, 2022. [Online]. pp. 102-112.