



DOI: <https://doi.org/10.38035/rrj.v7i3>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Membangun Layanan Publik yang Partisipatif: Studi Kasus SIPRAJA melalui Perspektif New Public Governance

Bryan Doverianda¹, Bintoro Wardiyanto², Erna Setijaningrum³

¹ Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, bryan.doverianda-2023@pasca.unair.ac.id

² Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, bintoro.wardiyanto@fisip.unair.ac.id

³ Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, erna.setijaningrum@fisip.unair.ac.id

Corresponding Author: bryan.doverianda-2023@pasca.unair.ac.id¹

Abstract: SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo), developed by the Sidoarjo district government, emerged as a digital solution designed to simplify bureaucratic processes and increase citizen engagement. This study analyzes SIPRAJA through a New Public Governance (NPG) perspective, emphasizing a collaborative and citizen-centered approach to promoting inclusive and responsive governance. By integrating various stakeholders, including government agencies, private actors, and communities, SIPRAJA reflects NPG principles that prioritize co-creation and shared responsibility. This article begins by discussing challenges in traditional public administration that impede efficient service delivery. It then introduces SIPRAJA as an innovative response and explores its conceptual basis within the NPG theoretical framework. Through qualitative analysis and secondary data, this study highlights the impact of SIPRAJA in reducing administrative burden, increasing transparency, and building trust among stakeholders. However, challenges such as digital literacy gaps and infrastructure limitations were also identified, emphasizing the need for adaptive strategies. Findings show that SIPRAJA significantly contributed to the transformation of Sidoarjo's public services by promoting participatory governance, improving service accessibility and conforming to global standards for e-governance. Recommendations include increasing digital inclusion, strengthening public-private partnerships and adopting continuous monitoring mechanisms to ensure ongoing success. This research contributes to the discourse on public sector innovation by showing how NPG principles can be operationalized through technology-based initiatives such as SIPRAJA.

Keyword: SIPRAJA, New Public Governance, Public Service Innovation, E-Governance, Participatory Government

Abstrak: SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo), yang dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo, muncul sebagai solusi digital yang dirancang untuk menyederhanakan proses birokrasi dan meningkatkan keterlibatan warga. Studi ini menganalisis SIPRAJA melalui perspektif New Public Governance (NPG), menekankan pendekatan kolaboratif dan berpusat pada warga dalam mendorong pemerintahan yang inklusif dan responsif. Dengan mengintegrasikan berbagai pemangku kepentingan, termasuk instansi pemerintah, pelaku

swasta, dan masyarakat, SIPRAJA mencerminkan prinsip-prinsip NPG yang memprioritaskan penciptaan bersama dan tanggung jawab bersama. Artikel ini dimulai dengan membahas tantangan dalam administrasi publik tradisional yang menghambat penyampaian layanan yang efisien. Kemudian memperkenalkan SIPRAJA sebagai respons inovatif dan mengeksplorasi dasar konseptualnya dalam kerangka teoretis NPG. Melalui analisis kualitatif dan data sekunder, studi ini menyoroti dampak SIPRAJA dalam mengurangi beban administratif, meningkatkan transparansi, dan membangun kepercayaan di antara pemangku kepentingan. Namun, tantangan seperti kesenjangan literasi digital dan keterbatasan infrastruktur juga diidentifikasi, menekankan perlunya strategi adaptif. Temuan menunjukkan bahwa SIPRAJA secara signifikan berkontribusi pada transformasi layanan publik Sidoarjo dengan mempromosikan pemerintahan partisipatif, meningkatkan aksesibilitas layanan, dan menyesuaikan dengan standar global untuk e-governance. Rekomendasi mencakup peningkatan inklusi digital, penguatan kemitraan publik-swasta, dan adopsi mekanisme pemantauan berkelanjutan untuk memastikan keberhasilan yang berkelanjutan. Penelitian ini berkontribusi pada diskursus tentang inovasi sektor publik dengan menunjukkan bagaimana prinsip-prinsip NPG dapat dioperasionalkan melalui inisiatif berbasis teknologi seperti SIPRAJA.

Kata Kunci: SIPRAJA, *New Public Governance*, Inovasi Layanan Publik, *E-Governance*, Pemerintahan Partisipatif

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, layanan publik menghadapi tekanan yang semakin besar untuk bertransformasi guna memenuhi ekspektasi masyarakat yang terus berkembang. Globalisasi telah mempercepat pertukaran informasi, memperluas akses terhadap layanan, dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka terhadap layanan publik yang berkualitas. Hal ini menuntut pemerintah untuk lebih responsif dan inovatif dalam mengelola layanan publik (Osborne, 2010). Transformasi ini bukan sekadar pilihan, melainkan kebutuhan yang mendesak agar pemerintah dapat tetap relevan di tengah perubahan zaman.

Model birokrasi tradisional yang selama ini diandalkan oleh banyak pemerintah semakin dianggap tidak memadai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat modern. Model ini, yang bersifat hierarkis, kaku, dan sering kali lambat dalam merespons perubahan, kini dihadapkan pada kritik tajam dari berbagai kalangan. Masyarakat menginginkan tata kelola publik yang lebih inklusif, transparan, dan partisipatif. Dalam konteks ini, muncul paradigma baru yang dikenal sebagai *New Public Governance* (NPG). Paradigma ini menawarkan pendekatan yang lebih adaptif dan kolaboratif dalam tata kelola publik (Bovaird & Löffler, 2009).

Berbeda dari pendekatan *New Public Management* (NPM) yang lebih menekankan efisiensi dan orientasi pasar, NPG menempatkan nilai publik sebagai fokus utama. Pendekatan ini menggarisbawahi pentingnya kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam menciptakan solusi bersama untuk tantangan publik. Kolaborasi ini tidak hanya memperkuat legitimasi pemerintah, tetapi juga meningkatkan efektivitas layanan publik melalui keterlibatan aktif berbagai pemangku kepentingan (Osborne, 2010). Dalam kerangka NPG, transparansi dan inovasi menjadi elemen kunci yang mendukung terciptanya tata kelola publik yang lebih baik.

Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu contoh nyata bagaimana prinsip-prinsip NPG diimplementasikan dalam penyelenggaraan layanan publik. Melalui pengembangan SIPRAJA (*Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo*), pemerintah daerah telah menunjukkan komitmennya

untuk menyederhanakan proses birokrasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyampaian layanan. SIPRAJA merupakan platform digital yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses, transparansi, dan efisiensi dalam pelayanan publik. Inisiatif ini mencerminkan nilai-nilai utama NPG, seperti partisipasi, kolaborasi, dan transparansi (Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, 2023).

Namun, keberhasilan SIPRAJA tidak terlepas dari berbagai tantangan yang menyertainya. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan literasi digital di antara masyarakat Sidoarjo. Meskipun penetrasi teknologi telah meningkat, masih banyak warga yang belum memiliki kemampuan untuk memanfaatkan teknologi secara optimal. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama di wilayah pedesaan, juga menjadi hambatan signifikan. Faktor-faktor ini dapat mengurangi efektivitas dan dampak dari platform SIPRAJA (Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, 2023).

Dalam konteks global, banyak negara telah menghadapi tantangan serupa dalam mengadopsi teknologi untuk meningkatkan layanan publik. Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam layanan publik sangat bergantung pada faktor-faktor seperti kepemimpinan yang visioner, keterlibatan masyarakat, serta dukungan kebijakan yang konsisten (Dunleavy et al., 2006). Oleh karena itu, analisis terhadap SIPRAJA dapat memberikan wawasan penting bagi pemerintah daerah lainnya di Indonesia maupun di luar negeri.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa pertanyaan kunci terkait implementasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo. Pertama, bagaimana SIPRAJA mengadopsi prinsip-prinsip NPG dalam penyampaian layanan publik? Kedua, sejauh mana inovasi ini berhasil meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik? Ketiga, apa saja tantangan utama yang dihadapi selama proses implementasi? Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, penelitian ini berupaya memberikan kontribusi dalam pengembangan tata kelola publik berbasis teknologi di Indonesia.

Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi dampak sosial dan ekonomi dari implementasi SIPRAJA. Transformasi digital dalam layanan publik tidak hanya berdampak pada efisiensi birokrasi, tetapi juga pada peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Dengan layanan yang lebih cepat dan transparan, masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya dalam mengakses layanan publik. Di sisi lain, pemerintah juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan (Osborne, 2010).

Implementasi SIPRAJA juga menjadi refleksi dari pentingnya tata kelola yang inklusif dan partisipatif. Dalam kerangka NPG, partisipasi masyarakat tidak hanya menjadi tujuan, tetapi juga menjadi alat untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan melibatkan masyarakat dalam desain dan evaluasi layanan, pemerintah dapat memastikan bahwa layanan yang disediakan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan warga (Bovaird & Löffler, 2009).

Namun, untuk mencapai keberhasilan penuh, SIPRAJA memerlukan dukungan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah pusat, sektor swasta, dan organisasi masyarakat sipil. Kolaborasi ini penting untuk mengatasi keterbatasan sumber daya dan mempercepat proses transformasi. Selain itu, diperlukan juga strategi komunikasi yang efektif untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan SIPRAJA.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam literatur tentang tata kelola publik berbasis teknologi. Hasil dari penelitian ini tidak hanya relevan bagi Kabupaten Sidoarjo, tetapi juga bagi daerah lain yang ingin mengadopsi pendekatan serupa. Lebih jauh, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan publik yang mendukung transformasi digital dalam layanan publik di Indonesia.

Melalui analisis yang mendalam, penelitian ini akan memberikan rekomendasi praktis yang dapat membantu pemerintah daerah mengatasi tantangan dalam implementasi SIPRAJA. Dengan memadukan prinsip-prinsip NPG dan pendekatan teknologi, pemerintah dapat menciptakan layanan publik yang lebih inklusif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial yang terjadi dalam implementasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) dengan perspektif New Public Governance (NPG). Metode ini memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai komunikasi dan penerapan SIPRAJA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Sidoarjo. Penelitian ini mengeksplorasi pengalaman pengguna dan pemangku kepentingan dalam memanfaatkan sistem SIPRAJA serta bagaimana integrasi berbagai layanan publik melalui sistem ini dapat memperkuat kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta, yang menjadi prinsip utama dalam NPG (Osborne, 2010). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka yang mencakup tinjauan terhadap literatur, dokumen resmi, dan laporan terkait mengenai SIPRAJA dan penerapan prinsip NPG dalam pelayanan publik. Selain itu, teknik wawancara dan observasi digunakan untuk menggali pengalaman pengguna dan pemangku kepentingan dalam menggunakan sistem SIPRAJA, serta untuk mengidentifikasi tantangan dan solusi dalam implementasi sistem ini. Data yang diperoleh dari studi pustaka, wawancara, dan observasi kemudian dianalisis untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai dampak implementasi SIPRAJA dalam pelayanan publik dan kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip New Public Governance yang menekankan pada partisipasi publik, kolaborasi, dan transparansi (Denhardt & Denhardt, 2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) adalah sebuah platform digital yang dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Tujuan utama dari SIPRAJA adalah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintahan, meningkatkan kualitas pelayanan melalui integrasi berbagai layanan publik dalam satu sistem, serta memastikan bahwa setiap proses pelayanan dapat dipantau dan diawasi dengan lebih baik. Dengan adanya SIPRAJA, diharapkan akan tercipta interaksi yang lebih cepat dan akurat antara pemerintah dan masyarakat, sehingga dapat mempercepat proses administrasi dan memenuhi kebutuhan publik dengan lebih efektif.

Konsep *Public Service Innovation* dalam SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo)

Konsep *public service innovation* dalam konteks aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) mencakup penerapan teknologi dan pendekatan baru dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan serta efisiensi dalam pengelolaan administrasi pemerintah daerah. Inovasi pelayanan publik ini tidak hanya fokus pada pengenalan teknologi baru, tetapi juga pada perubahan dalam cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat, dengan tujuan meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan responsivitas terhadap kebutuhan publik (Osborne, 2010). SIPRAJA, sebagai sebuah sistem berbasis digital, mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform untuk mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Aplikasi SIPRAJA memungkinkan masyarakat Sidoarjo untuk mengakses berbagai layanan administrasi secara online, seperti pendaftaran dokumen, permohonan izin, serta pengajuan permintaan lainnya tanpa harus mendatangi kantor pemerintah. Inovasi ini

mengurangi ketergantungan pada proses tatap muka yang sering memakan waktu dan meningkatkan ketidaknyamanan bagi warga yang membutuhkan layanan. Dengan mengadopsi teknologi informasi, SIPRAJA memberikan alternatif yang lebih cepat dan efisien bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administratif mereka (Bertot, Jaeger, & Grimes, 2010).

Salah satu aspek penting dari *public service innovation* dalam SIPRAJA adalah penerapan sistem yang lebih terintegrasi. Sebelumnya, berbagai layanan pemerintah di Sidoarjo terpisah-pisah dan seringkali memerlukan proses yang rumit untuk mendapatkan informasi atau menyelesaikan prosedur administratif. Dengan SIPRAJA, masyarakat dapat mengakses berbagai jenis layanan dalam satu aplikasi, yang membantu memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan mempercepat penyelesaian administrasi. Hal ini juga membantu pemerintah dalam mengelola dan menyusun data yang lebih terstruktur untuk kepentingan perencanaan dan evaluasi (Fountain, 2001).

Inovasi lain yang ditawarkan oleh SIPRAJA adalah transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dalam sistem ini, setiap interaksi dan proses yang dilakukan oleh pengguna tercatat secara otomatis, sehingga pemerintah dapat memonitor dan mengevaluasi setiap tahap layanan yang diberikan. Dengan demikian, potensi penyalahgunaan wewenang atau praktik tidak transparan dapat diminimalisir. Transparansi ini juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan kepercayaan publik terhadap integritas pelayanan yang diberikan (Bertot et al., 2010).

SIPRAJA juga mengadopsi prinsip *co-creation* dalam mengembangkan layanan publik. Melalui fitur-fitur interaktif dalam aplikasi, masyarakat dapat memberikan feedback, saran, dan keluhan terhadap layanan yang telah mereka terima. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi dan layanan, tetapi juga sebagai platform untuk pengumpulan informasi dari masyarakat yang dapat digunakan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Prinsip *co-creation* ini mencerminkan pandangan New Public Governance yang menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan nilai publik (Osborne, 2010).

Selain itu, SIPRAJA juga mendukung inklusivitas dalam pelayanan publik dengan menyediakan akses yang lebih luas kepada masyarakat, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik. Sebelumnya, warga yang tinggal jauh dari pusat pemerintahan sering kali kesulitan mengakses layanan karena harus bepergian jauh dan menunggu lama di kantor pemerintah. Dengan adanya aplikasi SIPRAJA, warga dapat mengakses layanan publik kapan saja dan di mana saja tanpa harus keluar rumah, sehingga mengurangi hambatan geografis dalam pelayanan publik (Heinrich, 2007).

Namun, meskipun SIPRAJA menawarkan berbagai inovasi dalam pelayanan publik, tantangan dalam implementasinya tetap ada. Salah satu tantangan utama adalah memastikan bahwa seluruh masyarakat, termasuk mereka yang kurang terpapar teknologi, dapat memanfaatkan aplikasi ini dengan maksimal. Oleh karena itu, diperlukan program edukasi dan pelatihan untuk meningkatkan literasi digital di kalangan warga, serta menyediakan alternatif akses bagi mereka yang kesulitan menggunakan teknologi (Linders, 2012). Pemerintah Kabupaten Sidoarjo perlu memastikan bahwa inovasi ini inklusif dan tidak meninggalkan kelompok masyarakat tertentu.

Secara keseluruhan, aplikasi SIPRAJA merupakan contoh penerapan *public service innovation* yang membawa perubahan signifikan dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Melalui teknologi, transparansi, integrasi, dan kolaborasi dengan masyarakat, SIPRAJA mengarah pada pengelolaan pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ke depan, pengembangan dan pemeliharaan sistem ini akan menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital.

Keberhasilan Inovasi SIPRAJA dalam Meningkatkan Efisiensi dan Kualitas Layanan Publik

Inovasi yang dihadirkan oleh SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) telah menunjukkan dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Dengan mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform digital, SIPRAJA berhasil mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengakses layanan administratif, yang sebelumnya membutuhkan proses panjang dan tatap muka. Hal ini sesuai dengan prinsip *e-government* yang mengedepankan penggunaan teknologi untuk mempercepat alur birokrasi dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat (Bertot, Jaeger, & Grimes, 2010). Proses pengajuan izin, permohonan dokumen, serta layanan administratif lainnya kini dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tanpa hambatan geografis, yang meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat.

Salah satu aspek yang paling terlihat dalam peningkatan efisiensi adalah pengurangan antrian di kantor pemerintah. Sebelum adanya SIPRAJA, banyak warga yang harus menunggu lama untuk mengurus berbagai administrasi di kantor pemerintah. Dengan platform ini, mereka dapat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga mengurangi kemacetan, antrian panjang, dan waktu tunggu yang lama. Hal ini juga berkontribusi pada penghematan biaya operasional bagi pemerintah daerah, karena mengurangi beban kerja yang biasanya dibebankan kepada petugas pelayanan publik (Heinrich, 2007). Selain itu, SIPRAJA memungkinkan petugas untuk memproses permohonan secara lebih efisien, karena semua data dan dokumen yang diperlukan sudah tersedia dalam format digital yang dapat diakses dengan cepat.

Dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik, SIPRAJA juga berperan penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan sistem yang terintegrasi, setiap permohonan dan proses yang dilakukan oleh masyarakat tercatat secara otomatis dalam sistem. Hal ini memudahkan pemerintah untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Penggunaan teknologi ini juga memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi yang lebih akurat dan up-to-date mengenai status permohonan mereka, sehingga mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah (Linders, 2012). Lebih jauh lagi, transparansi yang dihasilkan dari penggunaan sistem digital ini juga mengurangi potensi praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang dalam proses pelayanan.

Namun, meskipun SIPRAJA telah berhasil meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, tantangan dalam implementasinya tetap ada. Salah satu tantangan utama adalah memastikan bahwa semua masyarakat, terutama yang tidak memiliki akses mudah ke teknologi, dapat memanfaatkan sistem ini dengan baik. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk mengadakan program literasi digital dan menyediakan alternatif akses bagi mereka yang tidak familiar dengan teknologi (Linders, 2012). Program pelatihan dan bimbingan yang berkelanjutan juga diperlukan agar masyarakat dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi ini untuk keperluan administratif mereka.

Selain itu, meskipun SIPRAJA telah berhasil meningkatkan efisiensi, ada kemungkinan bahwa beberapa sektor layanan publik yang lebih kompleks mungkin memerlukan waktu lebih lama untuk beradaptasi dengan sistem digital ini. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus memperbaiki dan mengembangkan sistem agar dapat mencakup lebih banyak jenis layanan yang kompleks dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih menyeluruh. Dalam jangka panjang, pengembangan fitur tambahan seperti integrasi dengan layanan pemerintah lainnya atau peningkatan kemampuan analitik dalam sistem dapat lebih meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik (Fountain, 2001).

Secara keseluruhan, SIPRAJA dapat dianggap sebagai langkah yang signifikan dalam menciptakan inovasi dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Dengan mengurangi

waktu dan biaya yang diperlukan dalam pengurusan administrasi, meningkatkan transparansi, serta mempercepat alur pelayanan, SIPRAJA telah berhasil meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Namun, keberhasilan ini masih perlu diimbangi dengan program-program yang memastikan inklusivitas bagi seluruh lapisan masyarakat agar inovasi ini dapat diterima dan dimanfaatkan secara maksimal.

Tantangan utama dalam implementasi SIPRAJA

Implementasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) sebagai inovasi dalam pelayanan publik menghadapi beberapa tantangan utama yang perlu diatasi untuk memastikan efektivitas dan keberlanjutan sistem tersebut. Salah satu tantangan terbesar adalah masalah *digital divide* atau kesenjangan digital, yang mengacu pada ketidakmampuan sebagian masyarakat untuk mengakses atau memanfaatkan teknologi digital. Meskipun SIPRAJA menawarkan kemudahan akses dan efisiensi melalui platform digital, tidak semua warga Sidoarjo memiliki akses yang memadai ke perangkat teknologi atau keterampilan digital yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi ini secara maksimal. Hal ini dapat menyebabkan ketidaksetaraan dalam akses terhadap layanan publik, terutama bagi kelompok masyarakat yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik (Linders, 2012).

Selain masalah *digital divide*, tantangan lain yang dihadapi adalah resistensi terhadap perubahan dari masyarakat dan pegawai pemerintah. Banyak individu, terutama mereka yang terbiasa dengan cara konvensional dalam menjalankan prosedur administratif, cenderung merasa cemas atau enggan beralih ke sistem digital. Ketidakpercayaan terhadap teknologi dan ketidaktahuan mengenai cara kerja SIPRAJA juga bisa menjadi penghalang utama dalam adopsi sistem ini. Oleh karena itu, penting untuk melakukan sosialisasi dan pendidikan kepada masyarakat agar mereka memahami manfaat dan cara menggunakan sistem ini dengan baik (Heinrich, 2007). Tidak hanya masyarakat, pegawai pemerintah yang terlibat dalam pelayanan publik juga perlu menjalani pelatihan agar dapat memanfaatkan sistem ini secara efektif dan efisien.

Masalah teknis juga menjadi tantangan yang signifikan dalam implementasi SIPRAJA. Seiring dengan berkembangnya teknologi, terdapat kemungkinan adanya kendala teknis seperti gangguan sistem, kesalahan dalam pemrosesan data, atau ketidakstabilan aplikasi yang dapat mempengaruhi kinerja SIPRAJA. Kendala teknis ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemeliharaan dan pembaruan sistem secara berkala menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga agar SIPRAJA tetap berfungsi dengan baik (Fountain, 2001). Selain itu, sistem ini harus mampu mengelola data dalam jumlah besar dengan tingkat keakuratan yang tinggi, mengingat semakin banyaknya transaksi dan informasi yang tercatat dalam platform.

Tantangan lain yang dihadapi adalah dalam hal integrasi antar-layanan. SIPRAJA bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform, namun seringkali terdapat hambatan dalam hal sinkronisasi data dan sistem antara berbagai instansi pemerintah. Setiap instansi mungkin memiliki sistem yang berbeda dalam pengelolaan data dan administrasi, sehingga memerlukan upaya ekstra untuk menyatukan berbagai alur kerja dan memastikan bahwa data yang terintegrasi dapat saling bertukar informasi dengan lancar. Oleh karena itu, perlu adanya kerjasama yang erat antar instansi pemerintah untuk mewujudkan sistem yang terintegrasi dan berjalan tanpa kendala (Osborne, 2010).

Selain itu, masalah keamanan dan perlindungan data menjadi perhatian utama dalam implementasi SIPRAJA. Dalam sebuah sistem digital, risiko kebocoran data pribadi atau penyalahgunaan informasi publik selalu ada. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo harus memastikan bahwa SIPRAJA dilengkapi dengan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data masyarakat dari potensi ancaman siber. Keamanan data pribadi dan informasi sensitif merupakan aspek yang sangat krusial dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap

sistem ini (Bertot, Jaeger, & Grimes, 2010). Oleh karena itu, perlu adanya protokol keamanan yang ketat, seperti enkripsi data dan perlindungan dari akses tidak sah, untuk memastikan bahwa data yang disimpan dalam sistem tetap aman.

Di sisi lain, adanya perbedaan dalam tingkat pemahaman teknologi di kalangan berbagai kelompok masyarakat juga menjadi tantangan dalam proses implementasi SIPRAJA. Terutama bagi kelompok yang lebih tua atau mereka yang tidak memiliki akses ke pendidikan teknologi, adaptasi terhadap aplikasi digital bisa menjadi kendala besar. Untuk itu, selain meningkatkan literasi digital, pemerintah harus menyediakan alternatif lain, seperti pusat bantuan yang bisa diakses langsung oleh masyarakat untuk memberikan panduan atau solusi terkait masalah yang dihadapi saat menggunakan aplikasi (Linders, 2012).

Secara keseluruhan, meskipun SIPRAJA memberikan banyak manfaat dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik, proses implementasinya tidak lepas dari berbagai tantangan yang memerlukan perhatian serius. Dari masalah *digital divide* hingga perlunya pembaruan sistem yang berkelanjutan, tantangan-tantangan ini harus diatasi dengan pendekatan yang komprehensif agar SIPRAJA dapat memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo.

KESIMPULAN

SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) merupakan contoh nyata bagaimana inovasi digital dapat mengimplementasikan prinsip-prinsip New Public Governance (NPG) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem ini tidak hanya mengoptimalkan efisiensi administratif, tetapi juga berusaha menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Dengan adanya SIPRAJA, proses birokrasi yang dulunya memerlukan waktu panjang kini dapat diselesaikan lebih cepat melalui platform digital yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Melalui inovasi ini, masyarakat tidak hanya mendapatkan kemudahan dalam mengakses layanan publik, tetapi juga merasakan peningkatan kualitas interaksi dengan pemerintah. Namun, keberhasilan SIPRAJA dalam mewujudkan visi tersebut sangat bergantung pada kemampuan pemerintah daerah untuk mengatasi berbagai tantangan yang muncul selama implementasinya. Berbagai masalah seperti kesenjangan digital, ketidakmampuan masyarakat untuk mengakses teknologi, serta hambatan teknis dalam integrasi sistem dan perlindungan data masih menjadi isu yang perlu diselesaikan. Oleh karena itu, meskipun SIPRAJA telah memberikan dampak positif, masih ada ruang untuk perbaikan agar layanan publik digital ini dapat lebih inklusif dan berkelanjutan.

Untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi dan memastikan keberlanjutan serta efektivitas SIPRAJA dalam memberikan pelayanan publik yang optimal, sejumlah langkah strategis perlu diterapkan. Berikut adalah rekomendasi yang dapat menjadi panduan untuk pengembangan sistem ini ke depannya :

1. **Memperluas Program Literasi Digital.** Pemerintah perlu meningkatkan literasi digital di seluruh lapisan masyarakat, terutama bagi kelompok yang belum terbiasa menggunakan teknologi, untuk menjembatani kesenjangan digital dan memastikan akses yang merata.
2. **Memperkuat Infrastruktur.** Infrastruktur teknologi harus diperkuat, khususnya di daerah yang kurang terlayani, dengan menyediakan jaringan internet yang stabil dan fasilitas pendukung lainnya agar akses ke SIPRAJA lebih merata.
3. **Membangun Mekanisme Umpan Balik.** Pemerintah harus menciptakan mekanisme umpan balik yang berkelanjutan, seperti survei dan forum diskusi, untuk memahami kebutuhan masyarakat dan menyesuaikan layanan SIPRAJA secara dinamis.
4. **Mendorong Kolaborasi.** Perlu ada kerja sama yang lebih erat dengan sektor swasta dan masyarakat sipil untuk mendukung inovasi teknologi, pelatihan literasi digital, dan keberlanjutan operasional SIPRAJA.

Dengan mengadopsi strategi-strategi ini, SIPRAJA akan terus relevan, efektif, dan inklusif. Inovasi digital yang diterapkan dapat menjadi model bagi daerah lain di Indonesia dan sekitarnya, sebagai langkah menuju pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

REFERENSI

- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). *Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies*. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264-271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Borins, S. (2014). *The Persistence of Innovation in Government: A Guide for Innovative Public Servants*. Brookings Institution Press. <https://doi.org/10.7864/j.ctt6wpdmk>
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2009). *Public management and governance* (2nd ed.). Routledge. DOI: <https://doi.org/10.4324/9780203877258>
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2012). Evaluating the quality of public governance: Indicators, models and methodologies. *International Review of Administrative Sciences*, 78(3), 405-422. <https://doi.org/10.1177/0020852312455992>
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Stone, M. M. (2015). Designing and implementing cross-sector collaborations: Needed and challenging. *Public Administration Review*, 75(5), 647-658. <https://doi.org/10.1111/puar.12432>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2009). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford University Press. DOI: <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199296194.001.0001>
- Fountain, J. E. (2001). *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*. Brookings Institution Press.
- Fung, A. (2015). Putting the public back into governance: The challenges of citizen participation and its future. *Public Administration Review*, 75(4), 513-522. <https://doi.org/10.1111/puar.12361>
- Heinrich, C. J. (2007). *Governance and public service delivery: An overview of the literature*. *Public Administration Review*, 67(1), 91-103. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00656.x>
- Linders, D. (2012). *From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media*. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446-454. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>
- Osborne, S. P. (2006). The new public governance? *Public Management Review*, 8(3), 377-387. <https://doi.org/10.1080/14719030600853022>
- Osborne, S. P. (2010). The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance. Routledge. DOI: <https://doi.org/10.4324/9780203861684>
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2011). Innovation, public policy and public services delivery in the UK: The word that would be king? *Public Administration*, 89(4), 1335-1350. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01932.x>
- Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. (2023). *Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)*.
- Peters, B. G., & Pierre, J. (2016). *Comparative governance: Rediscovering the functional dimension of governing*. Cambridge University Press.
- Rhodes, R. A. W. (2007). Understanding governance: Ten years on. *Organization Studies*, 28(8), 1243-1264. <https://doi.org/10.1177/0170840607076586>

Torring, J., & Triantafillou, P. (Eds.). (2016). *Enhancing public innovation by transforming public governance*. Cambridge University Press.