Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 4, Nomor 7, August 2026, P. 103-112
E-ISSN: 2986-6340
Licenced by CC BY-SA 4.0
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.21721354

Peran Pemerintah Desa dalam Pelaksanaan Aplikasi Sipraja di Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo

The Role of the Village Government in the Implementation of the SIPRAJA Application in Sugihwaras Village, Candi District, Sidoarjo Regency

Alyssa Puteri Nabilah, Deby Febriyan Eprilianto
Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
Email: Alyssa.19003@mhs.unesa.ac.id

Abstract

Public services continue to develop and become more modern. The central, regional, and village governments continue to follow technological developments to support public administration activities so that services provided to the public can be maximized. The implementation of e-government in Indonesia is the foundation for strengthening more transparent, efficient, and community-oriented governance. SIPRAJA was launched by the Sidoarjo Regency Government as an application-based public service to meet community needs that is expected to help manage administrative needs digitally to speed up and facilitate services. The purpose of this study was to determine the role of the Sugihwaras Village Government, Candi District, Sidoarjo Regency in implementing the SIPRAJA application. The type of research used is a qualitative descriptive research method. The theory used is the theory of the role of village government according to Gito Saputro and Rangga which consists of five indicators, namely as a problem solver, facilitator, system connector, motivator, and communicator. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Interviews were conducted with the Sugihwaras Village Government and the community. The results of the study indicate that the role of the Sugihwaras Village Government has made very good efforts in implementing the SIPRAJA application.
Keywords: *services, e-government, role, village government, SIPRAJA*

Abstrak

Pelayanan publik terus berkembang semakin modern. Pemerintah pusat, daerah hingga desa terus mengikuti perkembangan teknologi untuk mendukung kegiatan adminstrasi publik sehingga pelayanan yang diberikan kepada publik dapat dirasakan secara maksimal. Penerapan *e-government* di Indonesia menjadi pondasi untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. SIPRAJA diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebagai pelayanan publik berbasis aplikasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang diharapkan dapat membantu mengurus keperluan administrasi secara digital untuk mempercepat dan memudahkan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peran Pemerintah Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo dalam pelaksanaan aplikasi SIPRAJA. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori peran pemerintah desa menurut Gito Saputro dan Rangga yang terdiri dari lima indikator, yaitu sebagai pemecah masalah, fasilitator, penghubung sistem, motivator, dan komunikator. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pihak Pemerintah Desa Sugihwaras dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Pemerintah Desa Sugihwaras telah berupaya dengan baik dalam pelaksanaan aplikasi SIPRAJA.
Kata kunci : *pelayanan, e-government, peran, pemerintah desa, SIPRAJA*

Article Info
Received date: 16 July 2026 Revised date: 28 July 2026 Accepted date: 2 August 2026

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (Information and Communication Technology/ICT) pada era globalisasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Pemanfaatan teknologi tidak lagi terbatas pada sektor bisnis, tetapi telah merambah ke bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, hingga pemerintahan. Kehadiran teknologi memungkinkan berbagai aktivitas manusia dilakukan secara lebih cepat, efektif, dan efisien tanpa

dibatasi oleh ruang dan waktu. Berbagai aktivitas seperti komunikasi, transaksi keuangan, proses produksi, hingga pelayanan publik kini semakin bergantung pada pemanfaatan teknologi digital. Kondisi tersebut mendorong lahirnya berbagai inovasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas, produktivitas, transparansi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam sektor pemerintahan, perkembangan ICT diwujudkan melalui penerapan electronic government (e-Government) sebagai salah satu strategi modernisasi birokrasi. Penerapan e-Government diharapkan mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik. World Bank mendefinisikan *good governance* sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang bertanggung jawab, transparan, efektif, serta mampu mencegah praktik korupsi dan penyalahgunaan kewenangan (Mariano, 2019). Sejalan dengan hal tersebut, OECD (2021) menegaskan bahwa transformasi digital pemerintahan bukan sekadar digitalisasi proses administrasi, tetapi merupakan perubahan tata kelola yang membutuhkan kepemimpinan, koordinasi, serta integrasi kebijakan agar pelayanan publik menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Komitmen pemerintah Indonesia dalam mengembangkan pemerintahan digital diwujudkan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan tersebut menjadi landasan utama bagi seluruh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dalam mengintegrasikan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Implementasi SPBE bertujuan menciptakan pelayanan publik yang terintegrasi, mudah diakses, serta mampu meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan (Yulianto et al., 2023). Berbagai inovasi digital seperti *e-Budgeting*, *e-Procurement*, *e-Monitoring*, dan sistem administrasi berbasis elektronik merupakan bentuk nyata implementasi SPBE dalam mendukung reformasi birokrasi menuju pemerintahan yang adaptif dan berbasis data (OECD, 2021; Zein & Septiani, 2025).

Meskipun demikian, implementasi e-Government di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. OECD (2021) mengemukakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur digital, serta koordinasi antarinstansi menjadi hambatan utama dalam proses transformasi digital pemerintahan. Astok (2017) juga menyatakan bahwa digitalisasi tidak akan memberikan perubahan yang berarti apabila hanya sebatas menggantikan proses manual dengan komputer tanpa disertai perubahan organisasi dan budaya kerja birokrasi. Selain itu, penelitian Yulianto et al. (2023) menunjukkan masih adanya ketimpangan kemampuan pemerintah daerah dalam mengimplementasikan sistem pemerintahan berbasis elektronik sehingga kualitas pelayanan publik belum merata.

Penerapan e-Government tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, tetapi juga pemerintah daerah hingga tingkat pemerintahan desa. Desa sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administrasi secara langsung kepada warga. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa menjadi salah satu indikator keberhasilan implementasi SPBE. Keberhasilan tersebut memerlukan dukungan kepemimpinan, kesiapan aparatur desa, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital (Apreliyanto & Agustina, 2023; Hanifah & Choiriyah, 2022).

Salah satu pemerintah daerah yang berhasil mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis digital adalah Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Aplikasi yang diresmikan pada tahun 2020 tersebut dikembangkan sebagai media pelayanan administrasi desa dan kelurahan secara daring sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai layanan publik selama 24 jam tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan (Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo, n.d.). Pengembangan SIPRAJA juga merupakan implementasi dari Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Smart City, yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Implementasi SIPRAJA menunjukkan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian Oribel dan Wibawani (2023) menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan SIPRAJA mencapai 78%, sehingga termasuk dalam kategori sangat efektif. Selain itu, jumlah pelayanan administrasi di Desa Sugihwaras mengalami peningkatan signifikan sejak penerapan aplikasi tersebut. Masyarakat dapat mengurus berbagai dokumen administrasi secara daring sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat, biaya lebih efisien, serta transparansi pelayanan semakin meningkat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Astok, 2017).

Keberhasilan implementasi SIPRAJA di Desa Sugihwaras tidak terlepas dari peran pemerintah desa, khususnya kepala desa sebagai pemimpin organisasi pemerintahan desa. Kepala desa memiliki kewenangan dalam menentukan arah kebijakan, membangun budaya kerja berbasis digital, meningkatkan kompetensi aparatur desa, serta mendorong masyarakat agar mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal (Apreliyanto & Agustina, 2023). Kepemimpinan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi menjadi faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital di tingkat desa (Amiril, 2023; OECD, 2021).

Keberhasilan tersebut juga dibuktikan melalui penghargaan Penyelenggara Inovasi Pelayanan Desa/Kelurahan Terbaik Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021 yang diterima oleh Desa Sugihwaras atas keberhasilannya dalam mengimplementasikan aplikasi SIPRAJA. Penghargaan tersebut menunjukkan bahwa Desa Sugihwaras mampu mengoptimalkan pelayanan publik berbasis digital melalui sinergi antara kepala desa, perangkat desa, serta masyarakat. Namun demikian, penelitian sebelumnya masih lebih banyak membahas efektivitas penggunaan aplikasi SIPRAJA, sedangkan kajian mengenai peran pemerintah desa, khususnya kepala desa, dalam mengoptimalkan implementasi SIPRAJA masih relatif terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Pemerintah Desa Sugihwaras dalam optimalisasi pemanfaatan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya mengenai implementasi e-Government di tingkat desa, serta menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang diaplikasikan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan Adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif. Menurut Sugiyono , analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga lebih mudah dipahami dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011:246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai utas, sehingga datanya sudah jenuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Aplikasi SIPRAJA di Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo

Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo sudah mulai memanfaatkan aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) untuk memenuhi pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan sejak tahun 2020. Perubahan pelayanan berbasis online ini tentu memberikan kemudahan bagi aparatur Desa Sugihwaras dan juga masyarakatnya dalam kegiatan administratif menjadi lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan statistik data yang ada di Kantor Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo sejak awal tahun 2022 sampai dengan Januari 2026 dapat dilihat jumlah surat yang telah dikeluarkan sebanyak 3.761 dengan rincian 506 SK Domisili Luar, 801 SK Domisili Usaha, 989 SK Keterangan Umum, 509 SK Tidak Mampu, 134 Surat Kelahiran, 333 Surat Kematian, 22 Surat Permohonan KTP, 190 SKTM Kecamatan, 10 SK Umum Kecamatan, 236 Permohonan KK, 28 Surat Permohonan Pindah. Pada Januari 2022 Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo mendapatkan penghargaan dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Penghargaan tersebut didapatkan karena penyelanggaraan pelayanan online SIPRAJA tahun 2021 di Desa Sugihwaras dinilai desa beserta masyarakatnya mampu berdigital dalam bidang pelayanan. Jumlah surat yang dikeluarkan di seluruh kabupaten Sidoarjo terbesar juga berasal dar Desa Sugihwaras dibandingkan dengan desa-desa lainnya.

Regulasi utama peran Pemerintah Desa diatur dalam Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang telah diubah dengan Undang Undang Nomor 3 Tahun 2024, menekankan kewenangan mengatur rumah tangga sendiri, pembangunan, pembinaan dan pemberdayaan masyarakat. Pemerintah Desa wajib menyelenggarakan tata kelola transparan, akuntabel, dan participation untuk memperkuat desa mandiri. Pemerintah desa memiliki peran aktif yang sangat penting dalam pencapaian keberhasilan tujuan.

Untuk mengetahui bagaimana peran pemerintah desa dalam pelaksanaan aplikasi SIPRAJA di Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, penalties menggunakan teori peran pemerintah desa oleh Gio Saputro & Rangga (2015). Dalam teori tersebut, terdapat lima indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui peran pemerintah desa dalam pelaksanaan program, meliputi peranan sebagai pemecah masalah (problem solving), sebagai fasilitator, sebagai penghubung sistem, sebagai motivator dan sebagai komunikator. Untuk menjelaskan dan menganalisis peran pemerintah desa dalam pelaksanaan aplikasi SIPRAJA di Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, berikut adalah hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan narasumber yang berkaitam dengan aparatur Desa Sugihwaras.

Peranan Sebagai Pemecah Masalah (*Problem Solving*)

Peranan sebagai pemecah masalah dalam penelitian ini mendeskripsikan mengenai upaya oleh pemerintah desa dalam menyelesaikan permasalahan, kendala yang ada pada teknis lapang penggunaan aplikasi SIPRAJA oleh masyarakat desa. Bagaimana aparatur desa mampu mendengar keluhan masyarakat terkait pelaksanaan aplikasi, bagaimana upstairs alternatif sebagai jalan tengah permasalahan, apakah kegiatan dapat dilakukan lebih baik kedepannya tanpa kendala pelaksanaan kegiatan.

Indikator ini menekankan pada peran Pemerintah Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo sebagai pemecah masalah, yang diharapkan aparatur desa dapat menemukan kendala dalam pelaksanaan sehingga dapat didiskusikan terkait penyelesaian masalah pelaksanaan. Melalui hal tersebut, tujuan yang diinginkan dapat dicapai lebih efektif efisien karena kendala yang mengganggu pelaksanaan dapat diatasi.

Dalam pelaksanaan aplikasi SIPRAJA di Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, aparatur desa mengemukakan jika awal-awal pelaksanaan didapat beberapa kendala yang mengganggu kelancaran pengoperasian aplikasi tersebut. Hal ini disampaikan oleh Bapak Moh. Sodiq selaku Sekretaris Desa Sugihwaras.

"Awal-awal pakai itu mbak, setiap dibuka webnya muter-muter terus. Awal peluncuran banyak masyarakat yang membuat e-ktp dari aplikasi SIPRAJA, karena banyak yang akses dari seluruh desa Sidoarjo aplikasinya jadi lemot karena banyak yang pakai. Jadi kendalanya itu dari sistem pusat yang lemot, tapi sekarang sudah lancar pengoperasiannya karena aplikasinya sudah diperbaiki, diupdate dari Pemkab Sidoarjo langsung. Sekarang kalo buka aman-aman aja nggak muter lama kaya dulu, palingan

kalo lemot ya dari internet wifi kalo ada gangguan aja, selebihnya udah aman" (Wawancara 15 Januari 2026)

Selain terkait kendala dalam operasional sistem aplikasi juga penggunaan internet wifi aparatur negara menyampaikan tidak ada kendala berarti yang mengganggu pelaksanaan aplikasi SIPRAJA di Desa Sugihwaras. Penggunaan internet dalam pelaksanaan aplikasi ini sudah pasti diperlukan adanya kemahiran dalam penggunaan ponsel. Tentunya hal ini menjadi pertanyaan, bagaimana bisa masyarakat yang sudah lanjut usia tetap bisa memanfaatkan aplikasi SIPRAJA ini di Desa Sugihwaras. Pada praktiknya untuk kendala ini dapat diatasi dengan baik oleh pemerintah desa dengan memberikan bantuan kepada masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi ini. Hal ini disampaikan oleh pak Moh Sodiq yang sebelumnya memegang urusan aplikasi ini di Desa Sugihwaras.

"Ya kalo orang tua atau lanjut usia, orang sepuh gitu ya kita bantu mbak buat pelayanannya. Nanti tinggal bawa aja dokumen yang dipakai buat urus surat ke balai desa, nanti kita yang urus dokumennya. Itu yang di pojok kiri ada bilik liat nggak? Nah disana udah kita tulis apa aja yang harus dibawa buat ngurus surat. Nanti bapak-bapak yang disana yang bantu urus pelayanan online, tinggal tunggu aja yang penting bawa dokumen lengkapnya. Namanya juga udah tua, susah bingung ngurus di hp mbak. Jadi kita bantu aja ngisi-ngisinya biar gampang. Jangankan lanjut usia mbak, yang muda aja kadang lupa caranya ya gampang tinggal dateng ke balai desa aja liat harus bawa apa aja nanti kita bantu urus. Namanya orang urus surat ya nggak sering kadang setahun sekali pun nggak mesti ngurus makanya banyak yang lupa cara pakainya kadang. Contoh mau ngurus surat domisili, ya nanti tinggal dateng aja bawa surat pengantar RT sama surat fotocopy Kartu Keluarga, nanti operator disini yang bantu ngisi sesuai data. Kalo misal udah pernah ngurus lebih gampang lagi mbak tinggal masukin NIK nanti langsung muncul. Kalo yang udah bisa akses sendiri tinggal ngurus dari rumah nggak perlu ke balai desa. Habis pengajuan data udah diverif terus ttd kepala desa kalo udah tinggal print sendiri mbak" (Wawancara 15 Januari 2026)

Pernyataan tersebut didukung oleh ungkapan dari warga Desa Sugihwaras yang sudah lanjut usia mengatakan bahwa :

“Saya belum pernah pake aplikasi ini mbak, sudah tua bingung cara-caranya. Kalo ngurus surat ya langsung dateng urus ke pelayanan desa dibantu dari pemerintah desa. Habis minta surat RT RW langsung bawa keperluannya ke desa. Kalo denger ya pernah denger mbak, tapi kalo pake sendiri nggak bisa” (sumber : wawancara 15 Januari 2026)

Menurut keterangan yang didapat melalui wawancara Pak Sodiq selaku Sekretaris Desa Sugihwaras yang pernah menjadi operator aplikasi SIPRAJA di desa tersebut, pihak Pemerintah Desa Sugihwaras tidak menyulitkan proses pelayanan online. Bahkan pihak pemerintah desa memberikan bantuan kepada masyarakat yang terkendala penggunaan aplikasi SIPRAJA. Di dalam gedung balai desa, pemerintah desa menyiapkan bilik kotak berfungsi sebagai tempat pelayanan terbuka, dilengkapi dengan spanduk yang cukup besar memuat informasi dokumen pendukung yang dibutuhkan untuk pelayanan masing- masing surat. Sehingga masyarakat bisa melihat jelas atau mendokumentasikannya melalui ponsel untuk mengetahui dokumen apa saja yang harus dibawa untuk mengurus suratnya, jadi cukup efektif efisien dalam segi waktu dan tenaga masyarakat dalam mendapatkan kemudahan pelayanan berbasis online ini.



Sumber : Dokumentasi peneliti 2026

Pemerintah Desa Sebagai Fasilitator

Indikator ini menekankan pada peran Pemerintah Desa Sugihwaras sebagai fasilitator, yang diharapkan pemerintah desa mampu menyediakan fasilitas yang diperlukan dalam pelaksanaan aplikasi SIPRAJA di Desa Sugihwaras ini. Melalui fasilitas yang disediakan diharapkan mampu membantu melancarkan proses pelayanan berbasis online ini, karena belum tentu semua masyarakat memiliki fasilitas yang sama atau sepadan dalam memanfaatkan aplikasi ini.

Dalam praktik aplikasi ini, tentu Pemerintah Desa Sugihwaras memberikan bantuan fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat desa sehingga lebih merata yang dapat merasakan kemudahan pelayanan berbasis online ini. Hal ini disampaikan oleh Pak Moh Sodiq sebagai berikut :

"Ohh di balai desa ini ada wifi mbak, semisal ada yang terkendala internet ya tinggal datang kesini pakai fasilitas wifi balai desa gapapa. Ya mungkin wifi nya error atau paketannya habis boleh pakai internet sini. Kan akses aplikasi/webnya butuh internet jadi ya gapapa. Kalo bingung nggak bisa cara pakai aplikasinya ya kaya yang sebelumnya itu mbak, bawa dokumen aja nanti minta surat pengantar RT dulu baru kesini nanti operator sini yang bantu ngurus suratnya. Jadi ya namanya memberikan pelayanan kalo ada yang mudah ya kita kasih, jangan dipersulit ngurus suratnya. Sebelumnya dari pihak desa juga udah kasih sosialisasi mbak biar masyarakatnya kenal sama aplikasi ini. Semisal tetep nggak bisa pakai, yauda gapapa tinggal ke balai desa aja" (sumber : wawancara 15 Januari 2026)

Dari paparan yang telah disampaikan oleh Pak Moh Sodiq, dapat disimpulkan bahwa pihak desa memberikan bantuan fasilitas internet di Balai Desa Sugihwaras untuk membantu masyarakat yang kesulitan atau terkendala internet untuk mengurus keperluan surat di SIPRAJA. Tidak hanya itu, sebelum penggunaan aplikasi berjalan pihak Pemerintah Desa Sugihwaras sudah memberikan informasi di awal terkait pengenalan aplikasi ini sehingga ada sedikit gambaran tentang apa aplikasi SIPRAJA, bagaimana penggunaannya, apa saja yang bisa diurus terkait surat menyurat di desa. Sehingga masyarakat tidak dituntut melaksanakan pelayanan online dengan pengetahuan yang kosong.

Pemerintah Desa Sebagai Penghubung Sistem

Indikator ini menekankan pada peran Pemerintah sebagai penghubung sistem, dimana dari indikator ini diharapkan Pemerintah Desa Sugihwaras dapat sebagai jembatan pelaksanaan sistem dari pusat Pemerintah Kabupaten Sidoarjo ke masyarakat Desa Sugihwaras. Bukan hanya sebagai jembatan penghubung sistem, pemerintah desa juga berperan dalam konsistensi penggunaan aplikasi pelayanan berbasis online SIPRAJA ini. Diharapkan tidak hanya sebagai penyampai di awal saja, tapi pemerintah desa mampu melaksanakan aplikasi ini berkelanjutan dalam jangka waktu yang lama atau panjang.

Dalam pelaksanaan aplikasi SIRPAJA ini, tentu Pemerintah Desa Sugihwaras harus memiliki strategi bagaimana dalam menyampaikan dan berpikir cara agar aplikasi ini dapat dilaksanakan dengan baik dalam jangka waktu yang cukup lama agar manfaat aplikasi ini tidak terlihat sebentar di awal saja. Hal ini disampaikan oleh Pak Moh Sodiq dalam wawancara peneliti sebagai berikut:

"Ya usaha kita sebagai Pemerintah Desa Sugihwaras harus bisa menyampaikan amanah informasi dari pusat Pemkan Sidoarjo. Kita berusaha menjalankan sesuai archangel Pemkab, melalui sosialisasi ke masyarakat, update ke sosial media Desa Sugihwaras, dan lain-lain dalam upaya mengenalkan hal-hal baru yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat khususnya dalam pelayanan publik. Buktinya dapat dilihat kita berhasil dapat penghargaan desa dengan penggunaan aplikasi SIPRAJA terbaik juga surat terbanyak yang diurus melalui SIRPAJA adalah desa kita Sugihwaras. Berarti upaya kita dalam menghubungkan sistem dari Pemkab Sidoarjo berjalan berkala ke masyarakat Desa Sugihwaras udah baik makanya hasilnya juga memuaskan." (sumber : wawancara 15 Januari 2026)



Sumber : Instagram @desa-sugihwaras 2021

Melalui paparan yang telah disampaikan diatas beserta informasi pengenalan dan alur yang telah disampaikan pemdes melalui media sosial, peniliti dapat menyimpulkan bahwa aparatur Desa Sugihwaras dapat menjalankan peran sebagai penghubung sistem yang baik, hasilnya berwujud penghargaan dan kepuasan masyarakat yang tinggi di daerah tersebut dalam pelayanan aplikasi SIRPAJA ini. Jika suatu pemerintah desa tidak mampu menjadi penghubung, maka sistem yang telah dibuat oleh pusat untuk menjangkau sampai tingkat desa tidak dapat dilakukan atau tidak berjalan dengan baik. Karena suatu sistem terutama berbasis online tidak dapat berjalan lancar jika tidak disampaikan dengan jelas dan tepat, lapisan masyarakat desa memiliki latar belakang yang berbeda. Sehingga diperlukan upaya yang tepat dan efektif dalam pencapaian tujuan bersama antara Pemerintah Desa Sugihwaras dengan masyarakat Desa Sugihwaras.

Pemerintah Desa Sebagai Motivator

Indikator ini menekankan pada peran Pemerintah Desa Sugihwaras dalam memberikan motivasi kepada masyarakat desa setempat untuk memudahkan pelaksanaan kegiatan. Diharapkan melalui peran ini masyarakat lebih banyak yang termotivasi untuk tergerak mengikuti arahan pemerintah desa sehingga tujuan yang ingin diwujudkan bersama lebih terasa mudah dicapai.

Motivasi terkadang tidak hanya diutarakan melalui kalimat-kalimat bersyarat secara langsung oleh pemerintah desa kepada masyarakat. Untuk Desa Sugihwaras sendiri salah satu motivasi yang cukup terlihat dapat kita lihat dari sosial media @Desa_Sugihwaras. Dalam akun tersebut perwakilan aparatur desa sering memberikan informasi terkait pembaruan, penghargaan, sampai dengan informasi lomba-lomba dalam desa juga dimuat dalam postingan-postingan di Desa Sugihwaras. Kegiatan dan segala hal yang dimuat dalam akun Instagram tersebut cukup memberikan package motivasi semangat agar masyarakat desa terus mendukung segala kegiatan positif yang mampu mengharumkan nama desa juga banyaknya penghargaan sebagai pendorong masyarakat agar terus berperan aktif dalam segala kegiatan desa dalam bentuk formal maupun non formal.

"Kalo motivasi secara langsung ya mungkin hanya semangat atau ucapan-ucapan biasanya kalo ada acara tertentu mbak. Biasaya kepala desa kasih sepatah dua kata buat membuka kegiatan baru jadi masyarakat diharapkan bisa berperan aktif melaksanakan kegiatan-kegiatan desa." (sumber : wawancara 15 Januari 2026)

Berdasarkan pemaparan diatas, pihak pemerintah desa dapat dikatakan cukup aktif dalam memotivasi Masyarakat agar bisa tumbuh dan berkembang bersama untuk menyesuaikan segala perubahan dan pembaruan yang ada sehingga segala kegiatan dapat dicapai lebih efektif dan efisien melalui digitalisasi pelayanan desa. Pihak pemerintah desa sangat bersemangat agar masyarakat dapat terus maju, tidak hanya di bidang tertentu tetapi diusahan dalam semua bidang seimbang mendapatkan dukungan.

Pemerintah Desa Sebagai Komunikator

Indikator ini menekankan kepada peran Pemerintah Desa Sugihwaras sebagai komunikator antara masyarakat dan desa atau masyarakat dengan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan personal dan pencapaian tujuan. Tanpa adanya komunikasi, maka keberhasilan lebih split digapai secara lebih cepat bersama-sama. Komunikasi yang baik tentunya dua arah, saling memberikan saran dan masukan untuk memperbaiki kendala atau kesalahan sebelumnya.

Dalam pelaksanaan aplikasi SIRPAJA di Desa Sugihwaras tentu Pemerintah Desa Sugihwaras telah melakukan peran sebagai komunikator agar pelaksanaan program sesuai arahan dan mencapai keberhasilan. Hal ini disampaikan oleh Pak Moh Sodiq selaku Sekretaris Desa Sugihwaras sebagai berikut

"Kita dulu sampai sosialisasi ke RT RT mbak jumlahnya ada 28 RT, jadi kita datangi per RT buat sosialisasi tentang SIRPAJA ini. Butuh waktu satu sampai satu setengah bulan buat sosialisasinya. Kita bagi tugas tiap hari perwakilan dari desa tiga orang buat sosialisasi ke masing-masing RT. Misalnya jadwal hari ini RT 01 tapi ada yang berhalangan hadir, nanti mereka datang ke sosialisasi RT 02 buat ikut sosialisasi jadi kadang yang datang nggak dari satu RT saja, menyesuaikan aja. Sebulan setelah sosialisasi awal banyak yang akses aplikasinya buat ngurus surat. Tapi kalo dibandingkan sama sekarang penggunaannya udah mulai menurun mbak, sekarang banyak yang langsung ngurus ke balai desa. Mungkin ya mareka udah lupa caranya jadi biar gampang langsung datang ke balai desa tanya operatornya. Ya namanya ngurus surat kan nggak tiap hari butuh, sosialisasinya udah lama mungkin banyak yang nggak inlet langkah-langkah ngurusnya di aplikasi. Tapi kalo yang udah lancar bisa ya mbak itu sangat membantu sekali bisa ngurus surat jarak jauh. Contohnya ada istri TNI desa sini lagi ditugaskan di luar pulau, mereka butuh ngurus surat tinggal pencet pencet dari sana terus konfirmasi ke

desa kalo ngurus surat butuh acc tinggal kita verif selesai nggak perlu repot ngurus kesana kemari nanti disana tinggal print aja surat yang udah ditandatangani kepala desanya." (sumber : wawancara 16 Januari 2026)

Sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Sodiq terkait sosialisasi aplikasi SIPRAJA untuk mengenalkan dan mengajak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan *online.* Hal tersebut didukung oleh ungkapan salah satu warga Desa Sugihwaras sebagai berikut :

"Soal aplikasi-aplikasi begitu saya pernah denger mbak, tapi ya kalo pake sendiri belum pernah. Biasanya yang urus surat-surat ke desa itu orang tua saya jadi saya belum pernah urus sendiri. Kalo mau urus biasanya ya tinggal dateng aja ke balai desa nanti dibantu pamongnya" (sumber : wawancara 15 Januari 2026)

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa pihak Pemerintah Desa Sugihwaras melakukan penyebaran informasi diusahan secara merata hingga melakukan sosialisasi ke tiap RT agar masyarakat lebih mudah memahami tentang aplikasi SIRPAJA. Melalui penyebaran informasi tersebut juga membantu masyarakat yang sedang tidak berdomisili di Desa Sugihwaras tetap mampu mendapatkan pelayanan surat menyurat secara efektif dan efisien melalui jarak jauh. Meskipun sosialisasi telah dilakukan dalam waktu yang terlewat lama tetapi pihak desa masih aktif membantu penyediaan jasa untuk mengakses apliksi dengan masyarakat datang langsung ke balai desa.

SIMPULAN

Pelayanan publik terus berkembang semakin modern. Pemerintah pusat, daerah hingga desa terus mengikuti perkembangan teknologi untuk mendukung kegiatan adminstrasi publik sehingga pelayanan yang diberikan kepada publik dapat dirasakan secara maksimal. Penerapan *e-government* di Indonesia menjadi pondasi untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. SIPRAJA diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebagai pelayanan publik berbasis aplikasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang diharapkan dapat membantu mengurus keperluan administrasi secara digital untuk mempercepat dan memudahkan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peran Pemerintah Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo dalam pelaksanaan aplikasi SIPRAJA. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori peran pemerintah desa menurut Gito Saputro dan Rangga (2015) yang terdiri dari lima indikator, yaitu sebagai pemecah masalah, fasilitator, penghubung sistem, motivator, dan komunikator. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pihak Pemerintah Desa Sugihwaras dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Pemerintah Desa Sugihwaras telah berupaya sangat baik dalam pelaksanaan aplikasi SIPRAJA. Hasil analisis menggunakan indikator teori peran pemerintah desa juga sudah sesuai, hanya saja masih terdapat masyarakat yang belum memaksimalkan pemanfaatannya. Sehingga saran yang dapat diberikan yaitu diadakan sosialisasi kembali terkait pengenalan dan alur penggunaan aplikasi agar pelayanan berbasis *online* dapat diberikan lebih maksimal.

REFERENSI

Soegiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Penerbit CV. Alfabeta : Bandung

Amiril, N. (2023). IMPLEMETASI APLIKASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO DI DESA SUGIHWARAS KECAMATAN CANDI KABUPATEN SIDOARJO. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, *2*(2), 1–10.

Apreliyanto, E., & Agustina, I. F. (2023). SIPRAJA Application-Based Village Governance Tata Kelola Pemerintahan Desa Berbasis Aplikasi SIPRAJA. *Web Of Scientist: International Scientific Research Journal*, *2*(1), 1–12. https://doi.org/doi.org/10.47134/webofscientist.

Astok, H. (2017). *Introduction to e-Government: e-Government to Support Sustainable Development Goals Introduction to e-Government*. e-Governance Academy.

Desa Sugihwaras. (2021, June 17). *Potensi Desa Sugihwaras*. Desa Sugihwaras. https://www.sugihwaras.desa.id/artikel/2021/6/17/potensi-desa-sugihwaras-1

Desa Sugihwaras. (2022, July 14). *Bagan struktur pemerintahan desa Sugihwaras*. Desa Sugihwaras. https://www.sugihwaras.desa.id/artikel/2022/7/14/bagan-struktur-pemdes

DISKOMINFO Sidoarjo. (n.d.). *SIPRAJA aplikasi pelayanan desa Sidoarjo*. Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. https://sipraja.sidoarjokab.go.id/

Hanifah, R., & Choiriyah, I. U. (2022). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoajo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. *Web Of Scientist: International Scientific Research Journal*, *1*(3), 1–18. https://doi.org/doi.org/10.47134/webofscientist.v1i3.38

Izzuddin, M., & Riyadh, A. (2024). Memodernisasi Administrasi Kependudukan di Indonesia dengan Aplikasi Sipraja. *Journal Pemberdayaan Ekonomi Dan Masyarakat*, *1*(1), 1–17. https://doi.org/doi.org/10.47134/jpem.v1i1.325

Kabupaten Sidoarjo. (2022). *SIPRAJA* [Broadcast]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=FCdX3op3Epw

OECD. (2021). *The E-Leaders Handbook on the Governance of Digital Government*. OECD Publishing. https://doi.org/doi.org/10.1787/ac7f2531-en

Oribel, F., & Wibawani, S. (2023). EFEKTIVITAS SIPRAJA DI DESA SUGIHWARAS KABUPATEN SIDOARJO. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, *8*(2), 275–285. https://doi.org/10.33506/jn.v8i2.2422

Prameswari, R. C., & Indartuti, E. (2024). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI SIPRAJA SEBAGAI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR BALAI DESA (Suatu Studi Di Desa Semambung Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo). *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, *4*(02), 140–148.

Yulianto, T., Hakim, L., Noor, I., & Suryadi, S. (2023). Implementation of Electronic Government in Indonesia. *Proceedings of the International Conference of Public Administration and Governance (ICOPAG 2022)*, 417–425. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-082-4_37

Zein, H. M. H. M., & Septiani, S. (2025). *SMART GOVERNANCE: Transformasi Digital Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah*. Sada Kurnia Pustaka.

Novianti, R. L., Mawardi, S., & Wirahadi, D. N. (2020). Peran Pemerintah Daerah dalam Penguatan Kapasitas Aparatur Desa. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik, 24(1), 36-51

Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo. Jumlah Desa/Kelurahan menurut Kecamatan dan Letak Geografi di Kabupaten Sidoarjo, 2025. Diakses pada 10 April 2026 dari https://sidoarjokab.bps.go.id/id/statistics-table/3/UVZSa1drWjZObmgxWkVnMGJ6WXljVzVHTWtwbmR6MDkjMw==/jumlah-desa-sup-1--sup--kelurahan-menurut-kecamatan-dan-letak-geografi-di-kabupaten-sidoarjo--2024.html

Website resmi Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. 2023 . Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Diakses pada 10 April 2026 dari https://sugihwaras-candi.desa.id/

PPID Kabupaten Sidoarjo. 2024 . Letak Geografis Kabupaten Sidoarjo. Diakses pada 10 April 2026 dari https://ppid.sidoarjokab.go.id/template-1/007/1715914362