



# SIPRAJA Application-Based Village Governance Tata Kelola Pemerintahan Desa Berbasis Aplikasi SIPRAJA

Erwin Apreliyanto<sup>1)</sup>, Isna Fitria Agustina<sup>\*:2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: apreliyantoerwin@gmail.com, isnaagustina @umsida.ac.id

**Abstract.** *This research raises the issue of Good governance in online SIPRAJA-based governance in Kenongo Village. Many people still do not understand knowledge about technology, so some Kenongo Village people have not used digital or online-based services because of the difficulties of the technology. The purpose of this study is to identify and analyze village governance based on the SIPRAJA application and describe the constraints on the application. by using descriptive qualitative method and using purposive sampling technique as the determination of informants. Data analysis techniques are in the form of data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions. The results of this study indicate that Governance, SIPRAJA, Information Technology and Good Government. However, there is still a problem, namely on timeliness because it is considered not to give satisfaction to the community as service users so that it is necessary to arrange a schedule for service officers.*

**Keywords** – Governance, SIPRAJA, Information Technology and Good Governance

**Abstrak.** *Penelitian ini mengangkat isu Good governance dalam tata kelola berbasis SIPRAJA online di Desa Kenongo. banyaknya masyarakat yang masih belum mengerti pengetahuan tentang teknologi, sehingga sebagian masyarakat Desa Kenongo belum menggunakan pelayanan berbasis digital atau online karena kesulitan teknologi tersebut. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengidentifikasi dan menganalisis tata kelola pemerintahan desa berbasis aplikasi SIPRAJA dan mendeskripsikan kendala pada aplikasi tersebut. dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif serta menggunakan teknik purposive sampling sebagai penentuan informan. Teknik analisis data yaitu berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tata Kelola, SIPRAJA, Teknologi Informasi dan Good Government. Akan tetapi, masih terdapat masalah yaitu pada ketepatan waktu karena dinilai masih belum bisa memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga diperlukan pengaturan perencanaan yang lebih banyak bagi para pekerja layanan.*

**Kata Kunci** – Tata Kelola, SIPRAJA, Teknologi Informasi dan Good Governance

## I. PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan desa yang baik adalah pengelolaan pemerintahan desa yang menjunjung tinggi transparansi, akuntabilitas, responsilitas, independensi, dan kesetaraan atau kewajaran serta berpegang teguh pada aturan dan prosedur yang berlaku. Oleh karena itu, dalam tata kelola pemerintahan desa, demi mencapai tertib pelayanan administrasi desa yang baik harus dikuasai dan dipahami oleh penyelenggara pemerintah desa [1].

Desa memiliki hak kekuasaan penuh untuk mengelola pemerintahan desanya secara mandiri atau otonom [2]. Otonomi desa ini merupakan pencapaian besar dalam sejarah pemerintahan di Indonesia, hal ini dikarenakan selama ini pemerintah desa belum diberikan ruang yang luas untuk mengembangkan inovasi pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Seiring berjalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan teknologi yang khususnya teknologi informasi pada saat ini, keperluan informasi yang relevan menjadi suatu harapan dan keinginan oleh setiap penggunanya.

Dengan tersedianya teknologi informasi saat ini tentunya akan menghasilkan sebuah informasi yang efektif sesuai dengan apa yang kita harapkan. Pemanfaatan teknologi informasi untuk menjadi bagian tata kelola pemerintah, seiring semakin meningkatnya kebutuhan akan ketersediaan informasi yang akurat dan cepat [3]. Aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi.

Kabupaten Sidoarjo sendiri telah merealisasikan Sistem Informasi Desa yang mana aplikasi tersebut bernama SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Aplikasi SIPRAJA diresmikan oleh Pemerintah Kabupaten (PEMKAB) Sidoarjo pada Bulan Februari 2020 meliputi 18 Kecamatan dan Desa atau Kelurahan yang berjumlah 353 yang salah satunya adalah Desa Kenongo Kecamatan Tulangan. Layanan ini diharapkan bisa menjawab kebutuhan mendasar bagi masyarakat Sidoarjo [4].

Di kantor Desa Kenongo SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) baru terealisasi pada awal tahun 2021 dan masih terdapat keterbatasan dalam menggunakan sistem tersebut, di dalam sistem SIPRAJA tersebut terdapat 16 jenis pelayanan yaitu Tipe A terdiri dari, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Status Tertinggal, Surat Keterangan Data Kependudukan, Surat Keterangan Umum dan Dinas Pendaftaran. Tipe B kemudian terdiri dari surat pengantar SKCK, yaitu surat pengantar KTP, surat pengantar KK, surat keterangan pindah, keputusan umum kecamatan dan SKTM kecamatan. Dan Tipe C terdiri dari, Surat Izin UMK, Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Kartu Pencari Kerja, Tanda Daftar Perusahaan [5].

**Tabel 1.** Data Pengguna SIPRAJA di Desa Kenongo Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2022

No	Tahun	Jumlah
1.	2020	252 Pemohon
2.	2021	345 Pemohon
3.	2022	159 Pemohon

Berdasarkan tabel 1, dapat diperoleh informasi pengguna pelayanan berbasis digital di Desa Kenongo yang bernama SIPRAJA ini mulai tahun 2020 sampai bulan Juni 2022 berjumlah 756 orang pengguna, tiap tahunnya mengalami penurunan dapat dilihat dari tahun 2020 sebanyak 252 pemohon dan tahun 2021 sebanyak 345 pemohon, kemudian sampai dengan bulan Juni tahun 2022 terus mengalami penurunan sebanyak 159 pemohon. Hal tersebut di karenakan masih kurangnya sosialisasi dari aparat Desa tentang adanya aplikasi dan tata cara penggunaan dari aplikasi tersebut, serta masih banyaknya masyarakat yang masih belum mengerti pengetahuan tentang teknologi. Dengan jumlah pengguna SIPRAJA tersebut masih banyak masyarakat Desa Kenongo yang belum menggunakan pelayanan berbasis digital atau online.

Terdapat beberapa perangkat desa yang masih kesulitan menggunakan teknologi atau sistem. Tidak hanya perangkat desa saja yang masih kesulitan dalam menggunakan teknologi tersebut tetapi masyarakat desa setempat yang sudah lansia dan masyarakat yang masih kurang ilmu atau wawasan terhadap pengetahuan tentang teknologi juga kesulitan untuk mengoperasikan sistem tersebut, dan masih ada kendala-kendala lain seperti keluhan masyarakat yang sudah mendaftar dan masih belum dikonfirmasi untuk login seperti contoh pembuatan KK, dikarenakan pihak perangkat desa masih belum menerima atau mengkonfirmasi dan perangkat desa masih menyelesaikan tugas-tugas yang lain yang harus diselesaikan. Sehingga permasalahan tersebut berdampak kepada pelayanan yang kurang maksimal pada masyarakat di desa tersebut. Kesalahan ini disebabkan oleh terbatasnya waktu dan kemampuan dari perangkat desa dan juga masyarakat desa setempat masih kurangnya ilmu dalam penggunaan teknologi.

Dengan latar belakang tersebut, secara garis besar maka permasalahan yang dapat diambil yaitu bagaimana tata kelola pemerintahan desa berbasis Merujuk pada permasalahan tersebut, tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mengidentifikasi dan menganalisis tata kelola pemerintahan desa berbasis Aplikasi SIPRAJA di Desa Kenongo Kecamatan Tulangan-Sidoarjo. Serta untuk menganalisis dan mendeskripsikan apa saja kendala dalam tata kelola pemerintahan desa berbasis Aplikasi SIPRAJA di Desa Kenongo Kecamatan Tulangan-Sidoarjo.

## II. METODE

. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif menurut (Nurwega, 2015). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah [6].

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena peneliti dapat mendeskripsikan dan menganalisis mengenai tata kelola pemerintahan desa dengan pengaplikasian SIPRAJA. Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan guna mencapai tujuan dari penelitian [7]. Lokasi penelitian yang diambil berada di Kabupaten Sidoarjo, lebih tepatnya di Desa Kenongo. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, pada teknik ini yang disebut informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Tanriono, 2015). Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data [8]. Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode analisis interaktif [9].

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tata kelola pemerintah merupakan salah satu aktor dan faktor yang mempengaruhi puas tidaknya penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik. Menjadi sebuah keharusan bagi apratur sipil negara untuk menunjukkan profesionalitas kerja agar pelayanan publik dapat terlaksanakan dengan baik. Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2004) bahwa tata kelola pemerintah dinilai dari empat dimensi yaitu Akuntabilitas, Transparansi, Keterbukaan, Aturan Hukum (rule of law) [10]. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi tata kelola pemerintah dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

#### A. Akuntabilitas

Dari aspek akuntabilitas maka dapat di simpulkan bahwa dalam proses Tata Kelola Pemerintah Desa Kenongo Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo berbasis aplikasi SIPRAJA dalam nilai akuntabilitas sudah menetapkan aturan-aturan dan bertanggung jawab apa yang telah Pemerintah tetapkan mengenai aplikasi SIPRAJA dan aturan-aturannya. Secara umum dapat penulis katakan bahwa berdasarkan data yang didapat jika dikaitkan dengan teori yang ada, aspek bukti Akuntabilitas. Saat ini pemerintah desa yang merupakan penyedia layanan dan masyarakat (pengguna layanan) sudah dinilai tertib untuk menerapkan aturan hukum yang di tetapkan oleh pemerintah Desa Kenongo [11].

Dalam Tata Kelola pemerintahan desa Kenongo Kecamatan Tulangan sudah memberikan pelayanan paling terbaik dan bertanggung jawab pada masyarakat dengan adanya pelayanan berbasis aplikasi SIPRAJA ini, yang nantinya diharapkan pemerintah Desa Kenongo ini juga berperan penuh pada tata kelola pemerintahan serta dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik sesuai dengan peraturan pemerintah pusat. Dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik Pemerintah Desa Kenongo sudah menjalankan aturan-aturan yang telah diberikan oleh Pemerintah pusat untuk menjalankan aplikasi berbasis SIPRAJA ini agar nantinya untuk kepengurusan administrasi kependudukan berjalan dengan lancar dan sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat Desa Kenongo Kecamatan Tulangan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 4, yaitu:

**Tabel 2.** Pengaduan Masyarakat

No.	Pokok Pengaduan	Jumlah	Tindak Lanjut		
			Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
1.	Pengajuan Surat Kelahiran	11	√		
2.	Surat Pengantar KTP	7	√		
3.	Surat Keterangan Pindah	3	√		
4.	Surat Pengantar pembuatan KK	13	√		

Dari tabel 4, klasifikasi pokok pengaduan masyarakat Desa Kenongo tahun 2022 yang dilaporkan ialah pada pengajuan surat kelahiran berjumlah 11 dengan keterangan sudah terselesaikan, Surat pengantar KTP berjumlah 7 pengaduan juga terselesaikan, pengaduan pada Surat keterangan Pindah berjumlah 3 orang dengan keterangan selesai, dan juga surat pengantar pembuatan KK yang melakukan pengaduan berjumlah 13 orang dengan keterangan terselesaikan, dengan banyaknya pengaduan oleh masyarakat menunjukkan masih belum efektif dalam pemberian pelayanan public.

Sumber : Pemerintah Desa Kenongo Kecamatan Tulangan 2022



**Gambar 1.** Pelayanan Program SIPRAJA Tipe A, B, C

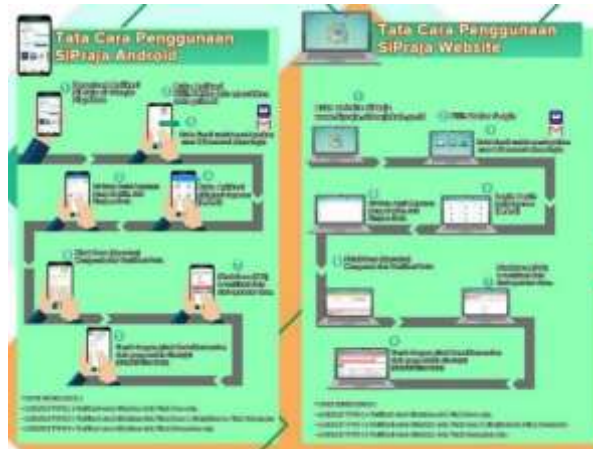
Dalam sebuah SIPRAJA memiliki 16 layanan yang dapat dicetak sesuai permintaan menggunakan aplikasi SIPRAJA yang harus diunduh dari play store atau aplikasi. Ke-16 layanan tersebut terbagi menjadi 3 jenis, yaitu Layanan tipe A, B dan C. Yang pertama adalah layanan Tipe A, yang terdiri dari akte kelahiran, sertifikasi desa umum, sertifikasi disabilitas desa dan layanan kematian, sertifikat data pribadi penduduk dan sertifikat kantor terdaftar perusahaan. Pelayanan publik ini berbasis desa atau kelurahan, sehingga penyelenggara yang menyelenggarakannya adalah kelurahan atau desa. Pelayanan tipe B kemudian meliputi Surat Keterangan Rujukan, Surat Keterangan Keluarga Besar, Surat Keterangan Kemiskinan Kecamatan, Surat Keterangan KTP dan Surat Keterangan Kecamatan Umum (Rumah Sakit, Bantuan PLN, Pelayanan dinas Sosial dan Pengurangan Biaya Pendidikan).

### B. Transparansi

Adanya keterbukaan informasi baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi. Efek terpenting dalam dilaksanakannya prinsip transparansi ini adalah terhindarnya dari benturan kepentingan berbagai pihak dalam manajemen, dan pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya baik ditingkat pusat maupun daerah [12]. Hal ini berkaitan dengan keterbukaan pemerintah agar website SIPRAJA lebih bisa transparansi lagi terhadap masyarakat agar nantinya masyarakat juga bisa menilai bagaimana perilaku pemerintah dalam mewujudkan dialog publik maupun demonstrasi.

Kalau untuk data masyarakat juga di jamin oleh Pemerintah Desa maupun Pemerintah Pusat dan dapat dijamin kerahasiaan data masyarakat. Begitu juga dengan transparansi biaya juga prosedur di nilai Pemerintah Desa sudah transparan terhadap masyarakat. Untuk kepengurusan yang berkaitan aplikasi SIPRAJA juga mudah sekali di akses, terkait kepengurusan kependudukan serta syarat-syarat administrasi yang hendak di urus agar lebih mudah. Hal ini diharapkan agar website SIPRAJA bisa transparansi terhadap masyarakat agar senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman, kepentingan dan tujuan yang representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Saat ini, dapat aktif dan kritis dalam mengawasi perilaku pemerintah yang diwujudkan secara halus dalam dialog publik maupun demonstrasi. transparansi adalah keterbukaan informasi baik dalam proses pengambilan keputusan dalam ngungkapkan informasi. Hal ini berkaitan dengan keterbukaan pemerintah agar website SIPRAJA lebih bisa transparansi lagi terhadap masyarakat agar nantinya masyarakat juga bisa menilai bagaimana perilaku pemerintah dalam mewujudkan dialog publik maupun demonstrasi.

Sumber : Pemerintah Desa Kenongo Kecamatan Tulangan 2022



**Gambar 2.** Tata Cara Penggunaan SIPRAJA

Dalam menggunakan program SIPRAJA diharapkan masyarakat ataupun perangkat desa dapat memanfaatkan teknologi informasi yang semakin maju saat ini [13]. Selain itu, akses dalam SIPRAJA ini terdapat 2 (dua) cara yaitu, Cara yang pertama adalah dengan menggunakan website resminya. Dari situ masyarakat dapat membuka website [www.SIPRAJA.sidoarjoakab.go.id](http://www.SIPRAJA.sidoarjoakab.go.id), yang mana dapat langsung mendaftar dan jika sudah pernah mendaftarkan akun pribadi, mereka dapat langsung login atau masuk ke website tersebut. Setelah mendaftar dengan akun pribadi, pengguna dapat memilih layanan mana yang ingin digunakan dan kemudian memasukkan persyaratan sesuai dengan layanan yang diinginkan. Jika semua persyaratan terpenuhi, anda tinggal menunggu operator memproses permintaan tersebut. Jika tidak ada kesalahan dan persyaratan terpenuhi dan pengguna telah memeriksa, akhirnya bisa ditandatangani persetujuannya. Dan akhirnya, setelah selesai, orang bisa mencetaknya secara mandiri. Pilihan lain adalah menggunakan aplikasi. Penggunaan program ini merupakan inovasi terbaru karena sebelumnya

SIPRAJA hanya dapat diakses melalui website. Caranya hampir sama dengan di website, bedanya bisa memudahkan orang untuk mengakses ponselnya secara langsung.

### C. Keterbukaan

Dilihat dari hasil aspek keterbukaan yaitu menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Bahwa keterbukaan sudah cukup baik karena pemerintah desa sudah membantu masyarakat yang merasa kesulitan dalam pengurusan surat. Kantor Desa Kenongo Kecamatan Tulangan sudah sangat baik karena mau menerima tanggapan dan kritik masyarakat terkait keterbukaan Pemerintah Desa berbasis Aplikasi SIPRAJA agar nantinya Pemerintah Desa bisa menilai bagaimana kinerja Pemerintah Desa dalam hal memberikan pelayanan sepuas mungkin terhadap masyarakat dan tidak adanya pungli (pungutan liar) terhadap masyarakat dan berita yang selama ini sudah menyebar di masyarakat yang dinilai Pemerintah Desa tidak mau terbuka terhadap respon dan tanggapan masyarakat.

Petugas Desa Kenongo Kecamatan Tulangan dalam proses keterbukaan sudah terbuka dengan masyarakat terutama dalam hal keterbukaan aplikasi SIPRAJA, pembuatan website desa dan beberapa aplikasi yang berbasis data desa sangat diperlukan oleh masyarakat, akses informasi tidaklah sesulit pada era tahun 2000 yang mana pada masa itu keterbasan akses maupun sarana dan prasana kurang memadai. Dengan adanya hal tersebut Kepala Desa Kenongo Kecamatan Tulangan selalu berinovasi dalam bidang digital. Misalnya, Kepala Desa Kenongo mempunyai beberapa perangkat desa yang bisa dalam bidang digitalisasi, sehingga dari kemampuan yang dimiliki perangkat desa tersebut dapat mendukung inovasi digital yang saat ini atau di masa yang akan datang di Desa Kenongo.

Kantor Desa Kenongo Kecamatan Tulangan sudah sangat baik karena dapat menerima tanggapan dan kritik yang diberikan oleh masyarakat terkait keterbukaan Pemerintah Desa berbasis Aplikasi SIPRAJA. Yang nantinya Pemerintah Desa bisa menilai bagaimana kinerja perangkat Desa serta tata kelola pemerintahan desa dalam hal memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan tidak adanya pungli (pungutan liar) terhadap masyarakat. Selain itu untuk mengatasi berita yang selama ini sudah tersebar di masyarakat, sehingga Pemerintah Desa dinilai tidak terbuka terhadap respon dan tanggapan masyarakat Desa Kenongo. Tujuan dari ditetapkannya penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Untuk menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo meluncurkan inovasi pelayanan publik berbasis Android dan web yaitu Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo atau dikenal dengan SIPRAJA.

Aplikasi SIPRAJA diresmikan oleh Dewan Pemerintahan (pemkab) Sidoarjo pada Februari 2020, terdapat 18 kelurahan dan desa atau kelurahan, total 353. Layanan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pokok masyarakat Sidoarjo, misalnya. Layanan SIPRAJA menjamin warga yang lebih cepat, mudah, murah dan bahagia. Penerapan SIPRAJA dilatarbelakangi persepsi bahwa pelayanan pemerintah itu rumit, lamban, mahal, tidak aman dan lelah. dengan adanya keterbukaan aplikasi SIPRAJA ini juga menerima kritik dan pendapat masyarakat yang mengeluh kesahkan sistem pelayanan yang lambat.

Dalam hal tersebut masyarakat dan pemerintah dapat melihat dan membaca langsung bagaimana keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat dalam menyampaikan kritik dan pendapatnya terhadap aplikasi berbasis SIPRAJA tersebut. Kemudian, kritik dan pendapat masukkan masyarakat ini lah yang nantinya menjadi acuan oleh Pemerintah agar memperbaiki bagaimana proses pelayanan kependudukan menggunakan aplikasi SIPRAJA ini. Dalam penggunaan aplikasi terkadang masih banyak yang merasa ada kendala dalam penerapan SIPRAJA. Misalnya, terdapat pengguna yang telah mendaftar akun SIPRAJA, tetapi tidak ada atau memperoleh notifikasi melalui SMS atau e-mail untuk mendapatkan passwordnya sehingga dampaknya membuat aplikasi tidak dapat digunakan.

Ada pula yang saat membuka aplikasi, secara tiba-tiba layar handphone berwarna putih dengan waktu yang cukup lama. Karena beberapa rintangan, orang mencari cara alternatif untuk mendapatkan layanan secara langsung. Jika gereja datang langsung ke kantor desa Kenongo di kecamatan Tulangani, gereja langsung dilayani secara normal tanpa SIPRAJA.

### D. Aturan Hukum (*rule of law*)

Aturan hukum yaitu pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh. Dimensi aspek aturan hukum ini meliputi kemampuan aparat pemerintah desa secara tepat, ramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam member pelayanan, keterampilan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan pengguna layanan dapat berjalan dengan baik [14]. Memaksimalkan produksi dari pihak penyedia jasa kantor desa sebanyak 10-11 orang setiap harinya untuk memuaskan masyarakat. Ibadah di Kantor Pemerintahan Desa Kenongo Kabupaten Tulangan dilakukan pada hari Senin sampai Kamis yakni pukul 08:00-15:00 WIB, waktu istirahat 12:00-12:45 WIB, sedangkan pada hari Jumat pukul 08:00-14:30 . WIB lalu pukul 11:45-13:00 WIB.

Penggunaan administrasi elektronik dalam birokrasi dimaksudkan sebagai alternatif reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Hal ini dapat dilakukan melalui jaminan tersendiri seperti kesopanan, ketepatan waktu, dan jaminan kepastian biaya dalam proses pelayanan. Untuk melaksanakan supremasi hukum, pemerintah

desa mengandalkan pengetahuan dan kesopanan masing-masing aparatur serta kemampuan untuk mempercayai pengguna jasa [15]. Tentunya masih banyak ruang untuk perbaikan dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA. Salah satu program atau rencana tahun ini adalah anggaran khusus hanya untuk meningkatkan kapasitas operasional pemerintahan desa dengan menyelenggarakan pelatihan bagi seluruh perangkat desa. Misalnya di sektor jasa, kesejahteraan, keuangan, administrasi, perencanaan, lalu pemerintahan dan masih banyak lagi perencanaan lainnya. Oleh karena itu pelatihan ini disesuaikan dengan posisi dan tugas. Menurut Perda Nomor 4 Perda Desa Kenongo Tahun 2015 tentang Retribusi Desa, pelayanan yang baik karena aparat dapat sigap (keakuratan informasi), santun dan ramah dalam memberikan pelayanan administrasi. Di Desa Kenongo semua pelayanan pengurusan warga gratis, warga melakukan pengurusan administrasi secara gratis di Kantor Desa Kenongo.

Selain itu, jadwal untuk petugas pemeliharaan di lokasi harus ditetapkan agar penghuni dapat dengan cepat menerima layanan yang mereka butuhkan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti yang memberikan pelayanan terkait dimensi supremasi hukum di Kantor Desa Kenongo, dapat dijadikan bahwa jaminan keamanan waktu dan pelayanan atau biaya untuk pelayanan sudah cukup, namun masih tidak memuaskan masyarakat sebagai masyarakat pengguna layanan in. Hal itu selanjutnya dapat dijadikan sebagai bahan perkiraan untuk pengurus desa di Kantor Badan Desa Kenongo untuk lebih meningkatkan rating pelayanan. Faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukan Desa Kenongo adalah kualitas sumber daya manusia yaitu masih ada aparat pemerintah desa yang tidak bisa mengoperasikan komputer dalam hal pemberian pelayanan administrasi kependudukan dan sistem operasional komputer yang dinilai masih lambat ketika digunakan.

Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa terdapat faktor-faktor kendala diantaranya yaitu sumber daya kemudian jaringan proxy dan disposisi, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dicermati ada dimensi disposisi, keberadaan aplikasi SIPRAJA menciptakan model kerja yang efektif dan efisien. Namun jika terjadi gangguan pada aplikasi SIPRAJA maka pengelolaan surat dilakukan secara manual. Kendala yang umum terjadi adalah melampirkan signature yang sulit untuk didownload, sehingga harus menunggu beberapa menit pengelola aplikasi SIPRAJA. Apabila tidak dapat menyelesaikan kendala tersebut dengan baik, maka dengan demikian untuk menciptakan kinerja pelayanan publik yang berintegritas akan sulit untuk diwujudkan.

## VII. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait tata kelola pemerintahan desa melalui aplikasi SIPRAJA. Pertama faktor akuntabilitas program SIPRAJA di Kantor Desa Kenongo sudah efektif dan sudah menetapkan aturan-aturan dan bertanggung jawab apa yang telah pemerintah tetapkan mengenai aplikasi SIPRAJA, dan program SIPRAJA sudah sesuai dengan tujuan dan harapan pemerintah Desa Kenongo Kecamatan Tulangan. Kedua, dimensi transparansi menunjukkan kuantitas atau kualitas pelayanan yang diberikan terbukti cukup efektif, dan transparansi kualitas produk yang baik dan dari jumlah operator yang melebihi batas minimum. Dan terakhir, prosedur pelayanan yang harus dilaksanakan harus efektif dan efisien sehingga keseluruhan program dapat berjalan dengan baik.

Ketiga, dari hasil penelitian Pemerintah Desa Kenongo Kecamatan Tulangan sudah sangat baik dikarenakan pengurus Desa Kenongo membantu masyarakat yang kesulitan menyelesaikan surat menyuratnya, kemudian juga dari Pemerintah Desa mau menerima tanggapan dan kritik dari masyarakat terkait keterbukaan perangkat Desa mengenai Aplikasi SIPRAJA agar nantinya tidak adanya pungli terhadap masyarakat dan berita yang selama ini sudah menyebar di masyarakat yang dinilai Pemerintah Desa tidak mau terbuka terhadap respon dan tanggapan masyarakat. Serta keempat, untuk menjamin ketepatan waktu masih belum memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan, masih diperlukan pengaturan perencanaan terhadap petugas layanan yang harus berada di lokasi agar masyarakat dapat mendapatkan layanan dengan cepat.

Hal ni bisa dijadikan perkiraan oleh kantor desa Kenongo Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan. Selain itu, kendala dalam pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah yang dialami oleh Pemerintah Desa Kenongo Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo yaitu berasal dari jaringan proxy server biasanya terletak di antara lokal komputer dan jaringan internet, hal ini yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Kenongo Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo yang terkadang lama untuk di akses kemudian juga terkadang juga sistem membaca informasi terkait dengan data masyarakat pada saat di akses mengalami trouble yang cukup lama.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan artikel ini dapat terselesaikan dengan baik karena bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih untuk keluarga saya, Pemerintah Desa Kenongo dan Masyarakat Desa Kenongo, Bapak/Ibu dosen dan staff Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Serta untuk kedua orang tua saya serta rekan-rekan yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan hingga tugas akhir ini selesai

## REFERENSI

- [1] Ali, Khaidir dan Agung Saputra. 2020. Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 14. No. 4. Hal. 602-614. Retrieved from <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/view/891>
- [2] UU, “Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah telah membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan daerah,”. 2014. [Online]
- [3] Arifah, Umi. 2018. Implementasi Sistem Informasi Desa Di Kabupaten Kebumen Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Desa Yang Baik. *Seminar Nasional Politik Dan Hubungan Internasional*, Vol 1. No.1. retrieved from <https://www.publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php/SENASPOLHI/article/view/2428>
- [4] Eny. 2019. Bupati Sidoarjo Launching “SIPRAJA” Layanan Online Android Tingkat Kecamatan dan Desa/Kelurahan. Retrieved August 29, 2022, from [sidoarjokab.go.id](https://www.sidoarjokab.go.id) : <https://www.sidoarjokab.go.id/bupati-sidoarjo-launching-sipraja-layanan-online-android-tingkat-kecamatan-dan-desakelurahan>
- [5] Aditama, Faizin, Mei dan Lukman. 2020. Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*. Retrieved from <https://www.neliti.com/id/publications/330010/implementasi-sistem-pelayanan-rakyat-sidoarjo-sipraja-sebagai-inovasi-pelayanan>
- [6] Nurwega. “ Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Deskriptif,” 2015. [Online]
- [7] Moleong, Lexy J. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- [8] Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- [9] Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [10] Sulfiani, Andi. 2021. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*. Retrieved from <file:///C:/Users/hp/Downloads/59-Article%20Text-536-1-10-20210630.pdf>
- [11] Ika, Septiani, Linda, Husnul dan Farid. 2020. Sistem Aplikasi Tata Kelola Administrasi (SIPATAS) Dalam Peningkatan Pelayanan Prima Administrasi Desa. *Jurnal Karinov*. Vol. 3 No. 3. Retrieved from <http://journal2.um.ac.id/index.php/jki/article/view/15422>
- [12] Eprilianto, Deby Febriyan, Yuni Lestari, Suci Megawati, Dan Trena Aktiva Oktariyanda. (2021). Pendampingan Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Digital Sebagai Upaya Adaptasi Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Era New Normal. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 2 No. 3. Retrieved from <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/2587>
- [13] Fitri, Lucky Enggraini dkk. (2020). Penerapan Sistem Informasi Desa Berbasis TIK Di Desa Nyogan Menuju Tata Kelola Good Governance Dan Kemandirian Desa. *Jurnal Karya Abadi Masyarakat*, Vol. 4 No. 3. Retrieved from <https://online-journal.unja.ac.id/JKAM/article/view/11568>
- [14] Rianto, Budi Dan Tri Lestari. (2012). *Polri Dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- [15] Fitri, Rahimi, Arifinn Noor Asyikin Dan Agus Setiyo Budi Nugroho. (2017). Pengembangan Sistem Informasi Desa Untuk Menuju Tata Kelola Desa Yang Baik (Good Governance) Berbasis TIK. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi*, Vol. 3 No. 2 Hal: 99–105. Retrieved from <https://ejournal.poliban.ac.id/index.php/Positif/article/view/429>